



V11.1

DOCUMENT DE GARANTIE

**Garantie standard d'Orbit 3D pour
la solution complète et le service
de conception seulement.**

Préparé par :

Fabien Gaudreau
dentaire.orbit3d.ca
dentaire@orbit3d.ca

En date du :

22 Février 2024

Vérifié par :

Fabien Gaudreau

Présenté pour :

Nos clients

Table des Matières

S-1 Garantie : Solution complète de plaques occlusales	2
S-1.1. Portée et durée de la garantie	2
S-1.2 Conditions de validité	2
• S-1.2.1 Achat authentique :	2
• S-1.2.2 Utilisation conforme :	2
• S-1.2.3 Entretien régulier :	3
• S-1.2.4 Preuve d'achat :	3
S-1.3 Utilisation et entretien	3
• S-1.3.1 Instructions d'utilisation :	3
• S-1.3.2 Recommandations de maintenance:	3
S-1.4 Couverture de la garantie	3
• S-1.4.1 Défauts de fabrication:	3
• S-1.4.2 Détérioration prématurée:	3
S-1.5 Procédures de réclamation	4
S-1.6 Limitations et exclusions	4
D-1 Garantie : Conception seulement de plaques occlusales	4
D-1.1 Portée et durée de la garantie	4
D-1.2 Conditions de validité	4
• D-1.2.1 Achat authentique :	4
• D-1.2.2 Utilisation conforme :	4
D-1.3 Conditions d'utilisation et conseils	5
D-1.4 Couverture de la garantie	5
D-1.5 Procédures de réclamation	5
D-1.6 Documents nécessaires	5
D-1.7 Limitations et exclusions	5
2 - Assistance et Support Client	6
- 2.1 Contact et horaires d'assistance	6
- 2.2 Services après-vente	6
3 - Conclusion	7
- 3.1 Conclusion	7

S-1 Garantie : Solution complète de plaques occlusales

S-1.1. Portée et durée de la garantie

La garantie offerte par Entreprise Orbit 3D Inc. pour la solution complète de plaque occlusale est valide pour une période de 180 jours à compter de la date d'achat. Cette garantie couvre le remplacement des produits défectueux, selon nos critères de conception et de fabrication.

S-1.2 Conditions de validité

Pour bénéficier de la garantie, les conditions suivantes doivent être respectées :

- **S-1.2.1 Achat authentique :**

La garantie est applicable exclusivement aux produits acquis directement chez Entreprise Orbit 3D Inc. ou via ses distributeurs autorisés.

- **S-1.2.2 Utilisation conforme :**

La garantie s'applique aux défauts survenant lors d'un usage approprié, conformément aux instructions d'Entreprise Orbit 3D Inc. Les dommages dus à une mauvaise utilisation, abus, négligence, ou modification ne sont pas couverts.

Voici quelques exemples concrets pour illustrer la section "Utilisation Conforme" de la politique de garantie :

- **S-1.2.2.1 Usage approprié :** Un patient utilise la plaque occlusale uniquement pour les indications prescrites par son dentiste. La plaque présente un défaut de matériau après 65 jours d'utilisation conforme tel qu'un jaunissement prématuré. Ce cas est couvert par la garantie.
- **S-1.2.2.2 Mauvaise utilisation :** Un patient utilise la plaque occlusale comme un dispositif pour ouvrir des emballages ou un chien mordille la plaque de manière répétitive. Des dommages surviennent en raison de ces actions. Ce cas n'est pas couvert par la garantie.
- **S-1.2.2.3 Abus :** La plaque occlusale est exposée intentionnellement à des températures extrêmes, comme la laisser dans une voiture en plein soleil ou la plonger dans l'eau très froide, entraînant une déformation ou une fragilité accrue. Ces dommages résultant d'un abus clair ne sont pas couverts par la garantie.

- **S-1.2.2.4 Négligence** : Le patient oublie régulièrement de nettoyer la plaque occlusale selon les instructions fournies par Orbit 3D, entraînant l'accumulation de résidus et une détérioration prématurée. La garantie ne couvre pas les dommages dus à une négligence dans l'entretien.
- **S-1.2.2.5 Modification non autorisée** : Le patient décide de modifier la plaque, par exemple, en la retaillant lui-même pour ajuster le confort. Toute modification non autorisée qui altère la structure ou la fonctionnalité de la plaque occlusale annule la garantie.

- **S-1.2.3 Entretien régulier** :

Les produits doivent être entretenus selon les préconisations d'Entreprise Orbit 3D Inc. La garantie ne couvre pas les dommages issus d'un entretien inadéquat ou d'un défaut d'entretien.

- **S-1.2.4 Preuve d'achat** :

Un justificatif d'achat valide, indiquant la date, le numéro de commande et le mode d'acquisition, doit être présenté pour activer la garantie.

S-1.3 Utilisation et entretien

- **S-1.3.1 Instructions d'utilisation** :

Les professionnels dentaires doivent se référer au guide fourni pour des instructions détaillées sur l'usage correct des produits.

- **S-1.3.2 Recommandations de maintenance**:

Un entretien spécifique est requis pour garantir la durabilité des produits, comme détaillé dans le guide d'instructions.

S-1.4 Couverture de la garantie

- **S-1.4.1 Défauts de fabrication**:

Tout défaut lié à la conception, aux matériaux, ou au processus de production est couvert par la garantie. Un défaut de fabrication peut en outre être du jaunissement, une rétention inadéquate, une plaque non conforme aux indications dans la confirmation de commande.

- **S-1.4.2 Détérioration prématurée**:

La garantie s'applique aux problèmes tels que fractures, usure excessive, ou altération significative de la transparence ou couleur, non dus à une mauvaise utilisation ou un entretien inapproprié.

S-1.5 Procédures de réclamation

1. **Notification initiale** : Soumettre le formulaire de révision de conception via le portail web dans l'espace Mon Compte.
2. **Preuves du défaut** : Inclure photos et description détaillée du problème.
3. **Détails de l'achat** : Fournir la preuve d'achat originale, comprenant la date, le numéro de commande, et le mode d'achat.
4. **Examen et confirmation** : Aucun retour physique du produit n'est requis; des photos et une description du problème suffisent.

S-1.6 Limitations et exclusions

- **Restrictions de la garantie**: La garantie est non transférable et limitée à l'acheteur initial et au patient désigné. Le remplacement peut être effectué par un produit de valeur équivalente si le modèle original n'est plus disponible. La couverture géographique de la garantie peut varier.

D-1 Garantie : Conception seulement de plaques occlusales

D-1.1 Portée et durée de la garantie

La garantie offerte par Entreprise Orbit 3D Inc. sur la conception seule de plaque occlusale est valable pour une durée de 60 jours à compter de la date d'achat. Cette garantie couvre la correction des défauts liés à la conception conformément aux normes de qualité d'Orbit 3D.

D-1.2 Conditions de validité

Les conditions suivantes doivent être remplies pour que la garantie soit valide :

- **D-1.2.1 Achat authentique** :

La garantie s'applique uniquement aux conceptions acquises directement chez Entreprise Orbit 3D Inc. ou auprès de ses distributeurs autorisés.

- **D-1.2.2 Utilisation conforme** :

La garantie couvre les défauts de conception dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives d'Orbit 3D. Les dommages résultant d'une impression 3D inappropriée ou d'une modification ne sont pas couverts.

- **D1.2.3 Documentation requise** :

Une preuve d'achat valide, indiquant la date, le numéro de commande et le canal d'acquisition, est nécessaire pour activer la garantie.

D-1.3 Conditions d'utilisation et conseils

- **D-1.3.1 Directives de conception** : Il est recommandé de suivre les directives d'impression 3D fournies par Orbit 3D pour garantir la fonctionnalité et l'efficacité des plaques occlusales.
- **D-1.3.2 Création d'un nouveau cas** : Un nouveau cas doit être créé pour tout nouveau scan ou changement significatif dans la conception, tel que le passage d'une plaque maxillaire à mandibulaire.
- **D1.3.3 Conseils de rétention** : Orbit 3D fournira des conseils sur les paramètres de rétention adaptés à la machine et à la technologie utilisée par le client. Cependant, il reste de la responsabilité du client de s'assurer que les paramètres soient à jour dans ses préférences de conception. Orbit 3D offre également des articles expliquant comment ajuster ces paramètres.

D-1.4 Couverture de la garantie

- **D-1.4.1 Erreurs de conception** : La garantie couvre les défauts strictement liés à la conception, sous réserve d'une utilisation et d'un entretien adéquats de la conception finale.

D-1.5 Procédures de réclamation

1. **D-1.5.1 Notification initiale** : Le formulaire de révision de conception doit être soumis via le portail web d'Orbit 3D, dans la section Mon Compte.
2. **D-1.5.2 Preuves du défaut** : Fournir des descriptions détaillées ou d'autres preuves du défaut de conception.
3. **D-1.5.3 Détails de l'achat** : Présenter une preuve d'achat originale, comprenant la date, le numéro de commande et le moyen d'achat.

D-1.6 Documents nécessaires

- **D-1.6.1 Preuve d'achat** : Justificatif clair incluant la date, le numéro de commande, et le fournisseur.
- **D-1.6.2 Documentation du défaut** : Preuves du défaut de conception, y compris descriptions ou autres documents pertinents.

D-1.7 Limitations et exclusions

- **D-1.7.1 Situations non couvertes** : Les dommages ou défauts découlant d'une utilisation inappropriée, de modifications ne sont pas couverts.
- **D-1.7.2 Restrictions de la garantie** : La garantie est non transférable et est limitée à l'acheteur original. La responsabilité d'Orbit 3D se limite à la correction des défauts de conception et ne prend pas en charge les erreurs liées à la fabrication ou à l'utilisation des plaques.

2 - Assistance et Support Client

- 2.1 Contact et horaires d'assistance

Les clients d'Entreprise Orbit 3D Inc. peuvent contacter notre équipe d'assistance client pour toute question, préoccupation ou besoin de support technique concernant les plaques occlusales. Notre équipe d'assistance dédiée est basée à Rimouski, au Canada, et est disponible selon les horaires suivants :

- Lundi : 8h00–17h00
- Mardi : 8h00–17h00
- Mercredi : 8h00–17h00
- Jeudi : 8h00–17h00
- Vendredi : 8h00–12h00
- Samedi : Fermé
- Dimanche : Fermé

Coordonnées :

- Adresse physique : 112 Montée Industrielle et Comm., Rimouski, QC, Canada
- Courriel de support : dentaire@orbit3d.ca

- 2.2 Services après-vente

Entreprise Orbit 3D Inc. s'engage à fournir un service après-vente exceptionnel pour garantir la satisfaction de nos clients. Nos services après-vente incluent :

- **Support technique** : Assistance technique pour toute question ou problème concernant l'utilisation ou la maintenance des plaques occlusales à la Aubé™.
- **Suivi des commandes** : Gestion des commandes et suivi pour assurer une livraison rapide et efficace.
- **Conseil professionnel** : Conseils d'experts sur l'utilisation optimale de vos technologies de fabrication additive pour maximiser les résultats pour les patients.
- **Gestion des réclamations** : Traitement rapide et efficace des réclamations sous garantie ou des retours de produits.
- **Mises à jour et informations** : Fournir des informations actualisées sur les produits, les innovations et les améliorations.

Notre objectif est de maintenir une relation de confiance et de satisfaction à long terme avec nos clients professionnels, en leur offrant un support complet et personnalisé à chaque étape.

3 - Conclusion

- 3.1 Conclusion

En conclusion, le document de garantie d'Entreprise Orbit 3D Inc. pour les plaques Aubé™ reflète notre engagement envers la qualité, la fiabilité et la satisfaction client. Avec des procédures claires pour l'utilisation, la maintenance, et les réclamations de garantie, nous assurons une expérience utilisateur optimale et professionnelle. Nos services d'assistance et après-vente démontrent notre dévouement à offrir un soutien continu et de qualité supérieure. Chez Entreprise Orbit 3D Inc., nous sommes fiers de nos produits et services, et nous nous engageons à maintenir les standards les plus élevés dans tout ce que nous faisons, pour le bien-être et la satisfaction de nos clients et de leurs patients.