

Moteur GenENDO

Service après-vente FAQ

1. J'ai un problème avec mon Moteur GenENDO, que dois-je faire ?

Veuillez contacter notre partenaire de service après-vente en remplissant le formulaire ici :

<https://www.melcyden.com/after-sales-service-genendo-motor>

ou en envoyant un email à : aftersales-genendo@melcyden.com. Vous recevrez des instructions concernant votre problème par email.

2. Combien de temps dure le processus de réparation ?

Selon votre pays de résidence, le processus de réparation complet prend de 5 à 10 jours ouvrables à compter de votre première demande.

3. Le service est-il gratuit ?

Si votre appareil est encore sous garantie et qu'aucun cas d'exclusion ne s'applique, le service est gratuit. Dans le cas contraire, un devis vous sera envoyé avant toute réparation.

4. Que couvre la garantie et quels sont les cas d'exclusion ?

Votre appareil est couvert par une garantie à partir de la date d'achat, comme suit :

2 ans pour le moteur, 1 an pour la pièce à main contre-angle, le chargeur et la batterie.

Veuillez noter que la garantie ne couvre pas les cas suivants :

1. Utilisation inappropriée

- Dommages résultant d'une utilisation non conforme aux instructions du fabricant.
- Utilisation avec des accessoires ou pièces non approuvés ou incompatibles.
- Usage de lingettes ou produits de nettoyage non recommandés par le fabricant.
- Application directe de liquides par pulvérisation ou immersion.

2. Usure normale

- Détérioration des pièces consommables (ex. : câbles, connecteurs, batteries, boutons).
- Usure des composants mécaniques ou esthétiques due à une utilisation intensive ou prolongée.

3. Dommages accidentels ou négligence

- Chutes, chocs ou immersion dans des liquides.
- Dommages causés par une manipulation incorrecte, un mauvais stockage ou un transport non sécurisé.

4. Entretien insuffisant

- Entretien inadéquat, incluant un nettoyage insuffisant ou irrégulier et une lubrification incorrecte ou insuffisante.

5. Interventions non autorisées

- Réparations ou démontages effectués par du personnel non autorisé.
- Modification ou tentative de modification de l'appareil.

6. Conditions environnementales inadaptées

- Exposition à des températures extrêmes, une humidité excessive ou des environnements corrosifs.

7. Problèmes d'alimentation électrique

- Surtensions, courts-circuits, tensions incorrectes ou utilisation de chargeurs inadaptés.

8. Numéro de série illisible ou modifié

- Si le numéro de série a été retiré, altéré ou rendu illisible.

9. Non-respect des instructions de stérilisation

- Non-respect de la procédure de stérilisation définie.



5. Que faire si je n'ai pas ma facture ?

Veuillez noter que la facture est obligatoire pour que votre appareil soit pris en charge. Si vous ne la trouvez pas, veuillez contacter votre distributeur ou représentant commercial afin d'obtenir une copie.

6. Les frais de port sont-ils inclus dans le service ?

Si votre appareil est encore sous garantie et qu'aucun cas d'exclusion ne s'applique, l'ensemble du service est gratuit, y compris les frais d'expédition. Si l'appareil n'est plus sous garantie ou qu'un cas d'exclusion s'applique, les frais d'expédition seront à votre charge.

7. Que se passe-t-il si mon moteur ne peut pas être réparé ?

Si votre appareil est sous garantie et qu'aucun cas d'exclusion ne s'applique, un produit de remplacement vous sera proposé gratuitement. S'il n'est plus sous garantie, un devis de réparation vous sera communiqué.

8. Puis-je obtenir un moteur de remplacement temporaire ?

Aucun service de prêt n'est disponible. Nous vous recommandons de posséder un second moteur.

9. Quels éléments doivent être retournés avec le moteur ?

Vous devez retourner l'appareil complet, y compris tous les accessoires (chargeur, contre-angle). Notre service après-vente vous enverra des instructions détaillées par e-mail concernant la préparation de votre appareil et les modalités de collecte.

10. À quelle fréquence dois-je lubrifier mon contre-angle ?

Le contre-angle doit être lubrifié après chaque utilisation, après le nettoyage et la désinfection. Une lubrification régulière assure des performances optimales et prolonge la durée de vie de l'instrument.

11. Quand faut-il lubrifier : avant ou après la stérilisation ?

La lubrification doit être effectuée avant la stérilisation, immédiatement après le nettoyage et la désinfection. Il n'est pas recommandé de lubrifier après la stérilisation, car cela compromettrait la stérilité de l'appareil.

12. Puis-je utiliser n'importe quel chargeur pour recharger mon moteur ?

Non. Seul l'adaptateur secteur d'origine (5V 1A) fourni avec le Moteur GenENDO doit être utilisé. L'utilisation d'un chargeur incompatible peut entraîner un mauvais chargement, un dysfonctionnement ou des dommages irréversibles de l'appareil.

Veuillez consulter l'indication et la notice d'utilisation du Moteur GenEndo sur notre site internet www.septodont.fr
Moteur GenENDO est un dispositif médical de Classe IIa réservé à l'usage professionnel dentaire, non remboursé par les organismes d'assurance maladie au titre de la LPP. Organisme certificateur CE0197 TÜV Rheinland LGA Products GmbH. Fabriqué par Guilin Woodpecker Medical Instrument Co., Ltd. Lire attentivement les instructions d'utilisation figurant sur la notice et l'étiquetage avant toute utilisation.

Septodont

58 rue du Pont de Créteil - 94100 Saint-Maur-des-Fossés - France

Tél. : 01 49 76 70 02 / Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.septodont.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux **Septodont France**

