

Ce document (les « Conditions générales ») décrit les conditions et les procédures de réclamation relatives aux garanties et à la politique de remplacement des produits Motiva Implants®. Il doit être entendu que les garanties et la politique de remplacement des produits de Establishment Labs couvrent uniquement les implants Motiva Implants® déjà posés.

Informations destinées à la patiente

Avant l'implantation chirurgicale, le chirurgien doit expliquer à la patiente les détails de (1) la garantie Always Confident Warranty®, (2) la politique de remplacement du produit, (3) le programme de couverture gratuite de la première année (la « First Year Free Coverage »), (4) le programme d'extension de garantie de deux ans (le « 2Y Extended Warranty Program »), et (5) le programme d'extension de garantie de 5 ans (le « 5Y Extended Warranty Program ») (collectivement, les « Motiva® Warranties »), et fournir à la patiente une copie de ces Conditions générales.

En plus d'expliquer les détails des garanties Motiva® Warranties, le chirurgien doit également conseiller la patiente sur les éventuels effets indésirables et complications associées aux implants mammaires en silicone, ainsi que sur les avantages et les risques de la chirurgie avec les Motiva Implants® selon le document DOC-026 « Breast Augmentation with Motiva Implants® Information for the Patient ».

La patiente doit être informée par le chirurgien que les garanties Motiva® fournies ci-dessous par Establishment Labs sont distinctes de toutes les garanties qui s'appliquent dans la relation contractuelle directement entre la patiente et le chirurgien ou la clinique qui a conclu le contrat de services chirurgicaux avec la patiente, et qu'elles ne les limitent ni ne les excluent.

Garantie Always Confident Warranty®

Tous les Motiva Implants® sont couverts par la garantie Always Confident Warranty® contre la rupture pendant toute la durée de vie des implants Motiva® (la « Always Confident Warranty® Period »).

Establishment Labs fournira gratuitement, lorsque la patiente et le chirurgien ont pleinement respecté les termes, conditions et procédures de réclamation du programme de garantie Always Confident Warranty Program tels que mentionnés dans les présentes Conditions générales, un implant de remplacement (le même type d'implant Motiva® ou un type similaire) pour tout Motiva Implants® rompu, et la patiente pourra, sur recommandation du chirurgien, recevoir gratuitement un implant de remplacement pour l'implant Motiva® du côté controlatéral en même temps, même si cet implant Motiva® du côté controlatéral ne s'est pas rompu. L'implantation du(des) produit(s) de remplacement, ainsi que toute procédure ultérieure, doivent être strictement conformes au mode d'emploi actuel des Motiva Implants® DOC-002 « Directions for Use, Sterile Silicone Breast Implants Motiva® Implant Matrix », et aux procédures chirurgicales acceptées, effectuées par des chirurgiens agréés dûment qualifiés.

Tout implant Motiva Implants® retiré doit être correctement décontaminé et stérilisé par le chirurgien et renvoyé à Establishment Labs dans les 10 jours suivant son retrait, conformément à la directive SID-129 « Returned Devices Handling Protocol » et à toutes les lois, règles et réglementations applicables. Dans la mesure maximale permise par la loi applicable,

Establishment Labs ne fournira ni ne paiera aucun remplacement d'implant qui n'est pas un implant Motiva®, ni ne fournira d'argent en remplacement d'un implant Motiva® de remplacement. Le non-respect de l'une de ces exigences rendra nulle toute réclamation au titre de la garantie Always Confident Warranty®. Si la patiente s'est inscrite et a acheté (le cas échéant) un programme d'extension de garantie, les conditions de ce programme d'extension de garantie remplaceront la garantie Always Confident Warranty® et s'appliqueront pendant la période de couverture applicable. Les conditions de la garantie Always Confident Warranty® reprendront pour le reste de la période de la garantie Always Confident Warranty® après la fin de la période de couverture du programme d'extension de garantie si aucune rupture ou contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker ne survient pour déclencher la couverture de ce Programme d'extension de garantie.

Sous réserve de ce qui précède, si un événement déclenchant l'utilisation de la garantie Always Confident Warranty® se produit pendant la période de garantie Always Confident Warranty® (un « Always Confident Warranty® event »), alors la garantie Always Confident Warranty® sera appliquée aux Motiva Implants® concernés et ces garanties Motiva® ne peuvent être appliquées qu'une seule fois pour une paire donnée des Motiva Implants®. Pour plus de clarté, toute garantie Motiva® applicable couvrant les Motiva Implants® d'une patiente ne peuvent s'appliquer qu'à un seul événement de la garantie Always Confident Warranty®, et toutes les garanties Motiva® applicables à ces Motiva Implants® seront annulées pour les deux Motiva Implants® au moment du remplacement, même si un seul de ces Motiva Implants® est remplacé à ce moment-là. Tout Motiva Implants® de remplacement aura sa propre garantie Always Confident Warranty® et sa propre politique de remplacement de produit, et ces Motiva Implants® de remplacement seront également éligibles pour une couverture au titre des extensions de garantie (si applicables et si achetées).

Politique de remplacement des produits

Tous les implants mammaires Motiva® sont couverts par notre Politique de remplacement de produit en cas de contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker, pendant une période de 10 ans après l'implantation chirurgicale des implants

mammaires Motiva® concernés (la « Product Replacement Policy Period »).

Establishment Labs fournira, gratuitement, lorsque la patiente et le chirurgien ont pleinement respecté les termes, conditions et procédures de réclamation du programme de garantie Product Replacement Policy tels que mentionnés dans les présentes Conditions générales, le même type d'implant mammaire Motiva® ou un type similaire comme implant de remplacement pour l'implant mammaire Motiva® affecté, et la patiente peut, sur recommandation du chirurgien, recevoir gratuitement un implant de remplacement pour l'implant mammaire Motiva® du côté controlatéral en même temps, même si l'implant mammaire Motiva® du côté controlatéral n'a pas subi de contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker. L'implantation du produit de remplacement, ainsi que toute procédure ultérieure, doivent être strictement conformes à la version actuelle des implants mammaires Motiva® DOC-002 « Directions for Use, Sterile Silicone Breast Implants Motiva® Implant Matrix », et aux procédures chirurgicales acceptées, effectuées par des chirurgiens agréés dûment qualifiés.

Dans la mesure maximale autorisée par la législation applicable, Establishment Labs ne fournira ni ne paiera aucun remplacement d'implant mammaire non Motiva®, ni ne fournira d'argent en remplacement d'un implant mammaire Motiva® de remplacement. Le non-respect de ces exigences invalidera toute réclamation au titre de la politique de remplacement de produit. Si la patiente a souscrit et acheté (le cas échéant) un programme d'extension de garantie, les conditions de ce programme d'extension de garantie remplaceront la politique de remplacement du produit et s'appliqueront pendant la période de couverture applicable. Les termes de cette politique de remplacement du produit reprendront pour le reste de la période de la politique de remplacement du produit après la fin de la période de couverture de ce programme d'extension de garantie si aucune contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker ne survient pour déclencher la couverture de ce programme d'extension de garantie.

Sous réserve de ce qui précède, si un événement déclenchant l'utilisation de la politique de remplacement du produit survient pendant la période de la politique de remplacement du produit (« Product Replacement Policy Event »), la politique

de remplacement du produit et toute extension de garantie applicable (telle que définie ci-dessous) seront appliquées aux implants mammaires Motiva® concernés et ces garanties Motiva® pourront uniquement s'appliquer une seule fois pour une paire donnée d'implants mammaires Motiva®. Pour plus de clarté, toute garantie Motiva® applicable aux implants mammaires Motiva® d'une patiente ne peut être appliquée qu'à un seul événement de la politique de remplacement de produit, et toutes les garanties Motiva® applicables à ces implants mammaires Motiva® seront annulées pour les deux implants mammaires Motiva® au moment du remplacement, même si un seul de ces implants mammaires Motiva® est remplacé à ce moment-là. Tout implant mammaire Motiva® de remplacement aura sa propre garantie Always Confident Warranty® et sa propre politique de remplacement de produit, et ces implants mammaires Motiva® de remplacement seront également éligibles pour une couverture au titre des extensions de garantie (si applicables et si achetées).

Programmes d'extension de garantie

En plus de la garantie Always Confident Warranty® et de la politique de remplacement du produit décrites ci-dessus, Establishment Labs propose le programme de couverture gratuite de la première année, le programme d'extension de garantie de 2 ans et le programme d'extension de garantie de 5 ans (chacun étant un « Extended Warranty Program » et collectivement les « Extended Warranty Programs ») pour ses implants mammaires Motiva®. La couverture gratuite de la première année est un programme d'un an gratuit pour tous les implants mammaires Motiva® avec la technologie de sécurité Q Inside®, et les autres programmes d'extension de garantie peuvent être achetés contre supplément. Pour s'inscrire à l'un des programmes d'extension de garantie nécessitant un paiement, la patiente doit payer les frais applicables dans les 90 jours suivant l'implantation chirurgicale des implants mammaires Motiva®, comme indiqué ci-dessous.

a. Couverture gratuite de la première année

La couverture gratuite de la première année est un programme supplémentaire qui s'applique uniquement aux implants mammaires Motiva® avec technologie de sécurité Q Inside®. Pour s'inscrire, la patiente doit enregistrer les implants mammaires

Motiva® avec Q Inside® concernés sur le site web Motiva® ou par l'intermédiaire de l'application Motivalmagine® dans les 90 jours suivant la date d'implantation chirurgicale des implants mammaires Motiva® concernés. La couverture sera alors de 12 mois à compter de la date d'implantation chirurgicale de ces implants mammaires Motiva® (la « First Year Free Coverage Period »). Si une patiente s'inscrit à la couverture gratuite de la première année, cette couverture est fournie en lieu et place de la garantie Always Confident Warranty® et de la politique de remplacement du produit pendant la couverture gratuite de la première année.

La première année, la couverture gratuite permet aux patientes inscrites de recevoir des implants de remplacement et jusqu'à 2500 USD d'aide financière pour un événement de couverture de la première année (tel que défini ci-dessous). Bien que cette couverture gratuite de la première année remplace les autres programmes de garantie, le remplacement des implants mammaires Motiva® concernés dans le cadre de ce programme d'extension de garantie (1) pour cause de rupture sera soumis aux mêmes conditions que le remplacement dans le cadre du programme Always Confident, et (2) pour cause de contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker sera soumis aux mêmes conditions que le remplacement dans le cadre de la politique de remplacement du produit. L'aide financière peut être appliquée aux coûts réels encourus et documentés de la chirurgie de remplacement lorsque la patiente et le chirurgien se sont entièrement conformés aux conditions de la couverture gratuite de la première année et aux procédures de demande d'indemnisation prévues dans les présentes Conditions générales.

Si une rupture ou une contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker survient pendant la période de couverture gratuite de la première année (un « First Year Coverage Event »), alors la couverture gratuite de la première année sera appliquée aux implants mammaires Motiva® concernés. En outre, toutes les garanties Motiva® applicables seront automatiquement annulées après un événement de première année de couverture et ne pourront être appliquées qu'une seule fois pour une paire donnée des implants mammaires Motiva®. Pour plus de clarté, toutes les garanties Motiva® applicables couvrant les implants mammaires Motiva® d'une patiente ne peuvent être appliquées qu'à un seul cas de couverture la première année, et toutes les garanties Motiva® applicables à ces implants mammaires

Motiva® seront annulées pour les deux implants mammaires Motiva® au moment du remplacement, même si un seul de ces implants mammaires Motiva® est remplacé à ce moment et/ou si les 2500 USD ne peuvent pas être intégralement utilisés. Pour plus de clarté, cela annulera également la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit pour ces implants mammaires Motiva®. Tout implant mammaire Motiva® de remplacement aura sa propre politique de garantie et de remplacement du produit, et ces implants mammaires Motiva® de remplacement seront éligibles pour une couverture au titre de l'extension de garantie (si applicable et si achetée). S'il n'y a pas d'événement la première année, la couverture gratuite de la première année sera annulée à la fin de la période de couverture de la première année et la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit seront rétablies pour ces implants mammaires Motiva® pour le reste de la période de garantie Always Confident et la période de la politique de remplacement du produit, selon le cas.

b.

2y Motiva Program Extended Warranty Program

Le programme d'extension de garantie de 2 ans est un programme supplémentaire qui s'applique uniquement aux implants mammaires Motiva® sans Q Inside®. Le programme d'extension de garantie de 2 ans peut être souscrit pour 100 USD. Pour s'inscrire, la patiente doit, dans les 90 premiers jours suivant l'implantation chirurgicale des implants mammaires Motiva® concernés, à la fois (1) enregistrer les implants mammaires Motiva® sans Q Inside® implantés sur le site web de Motiva® ou par l'intermédiaire de l'application Motivalmagine® et (2) payer un montant non remboursable de 100 USD. Le programme d'extension de garantie de 2 ans sera alors en vigueur pendant 24 mois à compter de la date d'implantation chirurgicale de ces implants mammaires Motiva® (la « 2Y Extended Warranty Coverage Period »). Si une patiente s'inscrit au programme d'extension de garantie de 2 ans, cette couverture remplace la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit pendant la période de couverture de l'extension de garantie de 2 ans.

Le programme d'extension de garantie de 2 ans offre aux patientes inscrites des implants mammaires Motiva® de remplacement et une aide financière allant jusqu'à 1000 USD pour un événement couvert par l'extension de garantie de 2 ans (tel que défini ci-dessous). Bien que ce programme d'extension de garantie de 2 ans remplace les autres programmes de garantie, le remplacement des implants dans le cadre de ce programme d'extension de garantie (1) pour cause de rupture sera soumis aux mêmes conditions que le remplacement dans le cadre du programme Always Confident, et (2) pour cause de contracture capsulaire de grades III ou IV sur l'échelle de Baker sera soumis aux mêmes conditions de remplacement que dans le cadre de la politique de remplacement du produit. L'aide financière peut être appliquée aux coûts réels encourus et documentés de l'opération de remplacement lorsque la patiente et le chirurgien ont pleinement respecté les Conditions générales du programme d'extension de garantie de 2 ans et les procédures de réclamation prévues dans les présentes Conditions générales.

Si une rupture ou une contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker se produit pendant la période de couverture de l'extension de garantie de 2 ans (un « 2Y Coverage Event »), la garantie Always Confident et/ou la politique de remplacement du produit, selon le cas, et le programme d'extension de garantie de 2 ans seront appliqués aux implants mammaires Motiva® concernés. En outre, toutes les garanties Motiva® applicables seront automatiquement annulées après un événement couvert de 2 ans et ne pourront être appliquées qu'une seule fois pour une paire donnée d'implants mammaires Motiva®. Pour plus de clarté, toutes les garanties Motiva® applicables couvrant les implants mammaires Motiva® d'une patiente ne peuvent être appliquées qu'à un seul cas de couverture de 2 ans, et toutes les garanties Motiva® applicables à ces implants mammaires Motiva® seront annulées pour les deux implants mammaires Motiva® au moment du remplacement, même si un seul de ces implants mammaires Motiva® est remplacé à ce moment et/ou si les 1000 USD ne peuvent être réclamés dans leur intégralité. Pour plus de clarté, cela annulera également la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit pour ces implants mammaires Motiva®. Tout implant mammaire Motiva® de remplacement aura sa propre garantie Always Confident et sa propre politique de remplacement de produit, et ces implants mammaires Motiva® de remplacement

seront éligibles pour une couverture au titre des extensions de garantie (si applicables et si achetées). S'il n'y a pas d'événement de couverture de 2 ans, alors le programme d'extension de garantie 2 ans sera annulé à la fin de la période de couverture de l'extension de garantie de 2 ans et la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit seront rétablies pour ces implants mammaires Motiva® pour le reste de la période de garantie Always Confident et de la politique de remplacement du produit, le cas échéant.

c.

5y Motiva Program Extended Warranty Program

Le programme d'extension de garantie de 5 ans est un programme supplémentaire qui ne s'applique qu'aux implants mammaires Motiva® avec Q Inside®. Le programme d'extension de garantie de 5 ans peut être souscrit pour 200 USD. Pour s'inscrire, la patiente doit, dans les 90 premiers jours suivant l'implantation chirurgicale des implants mammaires Motiva® concernés, à la fois (1) enregistrer les implants mammaires Motiva® concernés avec Q Inside® sur le site web Motiva® ou par l'intermédiaire de l'application MotivaImagine®, et (2) payer des frais non remboursables de 200 USD. Le programme d'extension de garantie de 5 ans sera alors en vigueur pendant 60 mois à compter de la date d'implantation chirurgicale de ces implants mammaires Motiva® (la « 5Y Extended Warranty Coverage Period »). Si une patiente s'inscrit au programme d'extension de garantie de 5 ans, cette couverture remplace la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit pendant la période de couverture de l'extension de garantie de 5 ans.

Le programme d'extension de garantie de 5 ans prévoit pour les patientes inscrites la fourniture d'implants de remplacement et une aide financière pouvant atteindre 2500 USD pour un événement de couverture de 5 ans (tel que défini ci-dessous). Bien que ce programme d'extension de garantie de 5 ans remplace les autres programmes de garantie, le remplacement des implants dans le cadre de ce programme d'extension de garantie (1) pour cause de rupture sera soumis aux mêmes

conditions que le remplacement dans le cadre du programme Always Confident, et (2) pour cause de contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker seront soumis aux mêmes conditions que le remplacement dans le cadre de la politique de remplacement des produits. L'aide financière peut être appliquée aux coûts réels encourus et documentés de l'opération de remplacement lorsque la patiente et le chirurgien ont pleinement respecté les conditions du programme d'extension de garantie de 5 ans et les procédures de réclamation prévues dans les présentes Conditions générales.

Si une rupture ou une contracture capsulaire de grade III ou IV sur l'échelle de Baker se produit pendant la période de couverture de l'extension de garantie de 5 ans (un « 5Y Coverage Event »), la garantie Always Confident et/ou la politique de remplacement du produit, selon le cas, et le programme d'extension de garantie de 5 ans seront appliqués aux implants mammaires Motiva® concernés. En outre, toutes les garanties Motiva® applicables seront automatiquement annulées après un événement de couverture de 5 ans et ne pourront être appliquées qu'une seule fois pour une paire donnée d'implants mammaires Motiva®. Pour plus de clarté, toutes les garanties Motiva® applicables couvrant les implants mammaires Motiva® d'une patiente ne peuvent être appliquées qu'à un seul cas de couverture de 5 ans, et toutes les garanties Motiva® applicables à ces implants mammaires Motiva® seront annulées pour les deux implants mammaires Motiva® au moment du remplacement, même si un seul de ces implants mammaires Motiva® est remplacé à ce moment et/ou que les 2500 USD ne peuvent être réclamés dans leur intégralité. Pour plus de clarté, cela annulera également la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit pour ces implants mammaires Motiva®. Tout implant mammaire Motiva® de remplacement aura sa propre garantie Always Confident et sa propre politique de remplacement de produit, et ces implants mammaires Motiva® de remplacement seront éligibles pour une couverture au titre des extensions de garantie (si applicables et si achetées). S'il n'y a pas de cas de couverture de 5 ans, le programme d'extension de garantie 5 ans sera annulé à la fin de la période de couverture de l'extension de garantie 5 ans et la garantie Always Confident et la politique de remplacement du produit seront rétablies pour ces implants mammaires Motiva® pour le reste de la période de garantie Always Confident et de la politique de remplacement du produit, selon le cas.

Exclusions

Les garanties Motiva® ne s'appliqueront pas aux implantations effectuées qui ne respectent pas strictement le document DOC-002 « Directions for Use, Sterile Silicone Breast Implants Motiva® Implant Matrix » alors en vigueur et les pratiques chirurgicales acceptées par des chirurgiens dûment qualifiés et agréés. Nonobstant ce qui précède, pour les programmes d'extension de garantie, la patiente pourra toujours bénéficier d'une aide financière si elle peut démontrer que le non-respect des instructions et des procédures susmentionnées n'a pas causé le cas de garantie en question. La couverture gratuite de la première année, le programme d'extension de garantie de 2 ans et le programme de garantie de 5 ans ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Patientes ayant subi une chirurgie de révision et ayant des antécédents de contracture capsulaire avec d'autres marques d'implants mammaires différents des implants Motiva®.
- Retrait des implants mammaires intacts pour les contractures capsulaires de grade I ou II
- Retrait des implants mammaires intacts pour modification de la taille
- Retrait des implants mammaires intacts en raison de plis ou d'ondulations
- Perte d'intégrité de l'enveloppe causée par ou pendant les procédures de réopération
- Perte d'intégrité de l'enveloppe résultant d'une capsulotomie ouverte ou d'une capsulotomie de compression fermée
- Perte d'intégrité de l'enveloppe résultant de dommages causés par des instruments tranchants.

Déposer une réclamation

Pour déposer une réclamation au titre de l'une des garanties Motiva®, le chirurgien de la patiente doit déposer la demande de garantie sur le site web d'assistance Motiva® à l'adresse suivante : <https://motiva.health/surgeons-contact/>.

Les cas de rupture et contracture capsulaire de grade III et IV sur l'échelle de Baker doivent être signalés à Establishment Labs dans le délai d'éligibilité défini par la garantie Motiva® applicable.

Les éléments suivants sont nécessaires pour vérifier l'éligibilité au remplacement d'un implant et/ou à l'aide financière (le cas échéant) dans le cadre des garanties Motiva® Warranties :

- L'information et la description de l'événement dans le formulaire de réclamation FOR-302 « Complaint Notification (Customer) ». Ce document doit être rempli dans son intégralité et signé par le chirurgien traitant. Ce rapport comprend des informations essentielles qui doivent être fournies avec précision, telles que la référence, les numéros de série et de lot, le volume, la base, la projection, la date d'expiration et le type des implants. Il doit également contenir une description détaillée de l'événement qui fait l'objet du rapport.
- Pour les réclamations relatives à une contracture capsulaire de grades III et IV sur l'échelle de Baker, fournir une échographie ou une IRM à haute résolution y compris un rapport du technicien confirmant le diagnostic.
- Fournir un rapport clinique du chirurgien indiquant l'évolution de la patiente après l'opération et l'évolution de la complication.
- Fournir des photographies postopératoires et post-complication de la patiente (frontales et latérales), montrant l'aspect du sein avant et après la complication, avant l'intervention de retrait.
- Pour les réclamations de rupture : le produit retiré est requis ; exceptionnellement, lorsque les lois locales applicables ne le permettent pas, contacter Establishment Labs pour obtenir de l'aide. Lorsque la législation locale applicable autorise le retour du produit retiré, la patiente doit demander au chirurgien d'envoyer le produit retiré et décontaminé conformément à la directive SID-129 « Returned Devices Handling Protocol », à Establishment Labs, Zona Franca del Coyol, Edificio B25, Alajuela, Costa Rica.
- Establishment Labs peut, à sa discrétion, demander une copie du rapport de l'opération de révision et/ou des copies de factures de la salle d'opération, des honoraires du chirurgien et de l'anesthésiste de la chirurgie de remplacement.
- Establishment Labs se réserve le droit d'exclure de la garantie Motiva® les chirurgiens faisant l'objet de plaintes répétées pour contracture capsulaire de grade III et IV sur l'échelle de Baker dont les ratios se situent nettement en dehors de la fourchette des montants raisonnables et proportionnels de ces réclamations, compte-

tenu du nombre d'opérations chirurgicales pratiquées et des taux de complications post-commercialisation connus des implants mammaires Motiva®. Ceci est sans préjudice du droit de la patiente à déposer une demande de garantie basée sur les garanties Motiva® auprès d'un autre chirurgien.

- Establishment Labs se réserve le droit d'enquêter et de demander des preuves et des documents supplémentaires en cas de demandes répétées émanant de la même patiente, du même chirurgien, ou de la même clinique ou hôpital.
- Establishment Labs aura jusqu'à 90 jours pour résoudre et clôturer une réclamation mais fera des efforts raisonnables pour résoudre une réclamation dans un délai plus court.
- En cas de manque de preuves cliniques fournies pour une demande de garantie Motiva®, Establishment Labs fera jusqu'à trois tentatives pour demander des preuves supplémentaires. Si aucune réponse n'est reçue, Establishment Labs s'autorisera à clore la réclamation.
- Pour obtenir des conseils sur la manière de fournir les informations et la documentation nécessaires AVANT qu'un implant ne soit retiré, la patiente ou son chirurgien doit contacter le représentant local ou le service clientèle de Establishment Labs sur :
Patientes :
<https://motiva.health/patients-support/> ou
Chirurgiens :

<https://motiva.health/surgeons-contact/>

Demande d'aide financière au titre de l'extension de garantie

Establishment Labs ne paiera pas les frais d'opération de remplacement tant qu'il n'aura pas reçu le formulaire FOR-302 « Complaint Notification (Customer) » dûment rempli. En outre, Establishment Labs peut exiger du demandeur qu'il présente une copie des factures ou des reçus liés à l'opération de remplacement avant que le paiement ne soit effectué.

D'autres documents, tels que des notes opérationnelles, peuvent être exigés avant le paiement. Les demandes d'aide financière dans le cadre des programmes d'extension de garantie doivent être adressées à Establishment Labs depuis la page :

<https://motiva.health/surgeons-contact/>.

Establishment Labs se réserve le droit d'annuler, de changer ou de modifier les termes de ce document sans préavis et sans le consentement d'une patiente ou d'un chirurgien. Une telle annulation, modification ou un tel changement n'affectera pas les réclamations ouvertes ni les réclamations concernant les implants déjà enregistrés et couverts par le programme de garanties Motiva® existant, notifiées dans les 6 mois suivant la modification. Les réclamations notifiées après la période de grâce de 6 mois seront soumises aux nouvelles Conditions générales. Les programmes d'extension de garantie ne sont pas transférables ni remboursables.



2022 Establishment Labs. Tous droits réservés.
Toutes les marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. 20220916