

**ottobock.**

# Mere frihed of mobilitet - Ottobocks garantipakker

Garantimuligheder for hånd- og albueproteser



Quality for life



Information til O&P professionals

# Lad os overvinde udfordringerne!

Ottobocks garantipakker gør livet lettere for dig og dine brugere. Du behøver ikke længere at beskæftige dig med omkostningsestimater eller forespørgsler om deadlines. Dine brugere får fordelene af kortere ventetider og omfattende service – i hele verden – med dokumenteret Ottobock-kvalitet!

Uanset hvilken garantipakke du vælger, får du altid gratis reparation og vedligeholdelse i garantiperioden og en gratis låneenhed i vedligeholdelses- og reparationsperioden.

Tjenesteydelser <sup>1</sup>	2 års grundlæggende garanti	3 års garanti	5 års garanti
Gratis reparationer	✓	✓	✓
Gratis låneenhed i vedligeholdelses- og reparationsperioden <sup>1</sup>	✗	✓	✓
Gratis vedligeholdelse i 24 måneder	✗	✓	✓
Gratis vedligeholdelse i 48 måneder	✗	✗	✓
		<b>Fordele ved den 3-årige garanti</b>	<b>Fordele ved den 5 års garanti</b>
		✓ Du får fuld indsigt i omkostningerne i 3 år	✓ Du får fuld omkostningsgennemsigthed i 5 år
		✓ Du kan til enhver tid vælge at forlænge perioden og opgradere til 5 års garanti	✓ Ved at udvide garantien vil du fortsætte med at spare på mulige omkostninger til reparation og obligatorisk vedligeholdelse

<sup>1</sup> Gratis, forudsat at du har overholdt producentens vilkår og betingelser i garantien.

# Grundlæggende definitioner.



## Hvad er vedligeholdelse?

Under vedligeholdelsen bliver alle produktfunktionaliteter testet grundigt. Samtidig foretager vores serviceteknikere også de nødvendige softwareopdateringer og tekniske opdateringer. Hvis undersøgelsen viser et faktisk eller midlertidig funktionstab, erstatter eller reparerer vi de pågældende dele i overensstemmelse med Ottobock servicedirektiverne. Vedligeholdelse omfatter også rengøring.

**Vigtigt:** Bemærk, at det er obligatorisk at indsende produkter til vedligeholdelse hver 24. måned i garantiperioden. Denne vedligeholdelse er gratis, forudsat at du har overholdt alle vilkår og betingelser i garantien. Hvis et produkt ikke er dækket af garantien, vil vi fakturere dig for den vedligeholdelse, som udføres i den foreskrevne serviceperiode.



## Hvad er reparation?

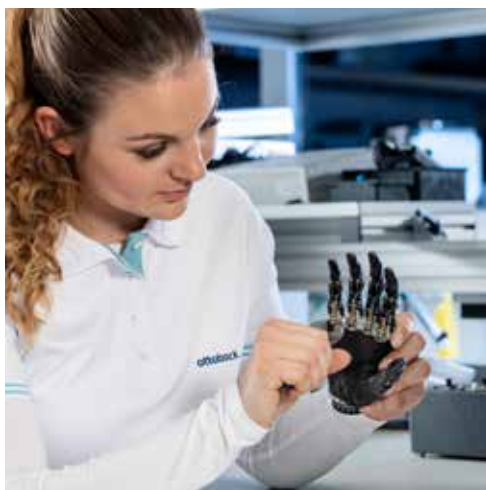
Under en reparationsprocedure inspicerer vores serviceteknikere produktet og tester funktionaliteten. De vurderer de defekte dele og udskifter eller reparerer dem i overensstemmelse med Ottobocks servicedirektiver. De tester produktet før og efter reparation af det og renser også produktet.

**Vigtigt:** Bemærk, at reparationer er gratis i garantiperioden, forudsat at du har overholdt alle betingelser og betingelser i garantien. Hvis dit produkt ikke længere er dækket af en garanti, vil vi sende dig tilbud på ethvert reparationsarbejde, der udføres i den foreskrevne serviceperiode. Garantier dækker ikke reparationer for overfladiske skader (såsom ridser) eller skader som følge af forkert brug eller skader forårsaget af forsætlig hensigt, uagtsomhed eller force majeure.



## Hvad er en udlånsenhed?

En udlånsenhed er et midlertidigt erstatningsprodukt. Ottobock giver brugeren en låneenhed som erstatning, mens der foretages vedligeholdelse og reparation.



*“Med Ottobocks garantipakke har jeg fuld omkostningsgennemsigtighed i hele garantiperioden. Desuden sparer jeg en masse bureaukrati og kan koncentrere mig bedre om mit egentlige arbejde.”*

Christoph,  
bandagist, Frankrig



# Vær på den sikre side med en garanti!

## **Pålidelig planlægning og omkostningsgennemsigtighed**

Uanset hvilken pakke, du vælger, får du en langsigtet vedligeholdelsesplan og en oversigt over de dermed forbundne omkostninger. Dette giver dig mulighed for at planlægge dit arbejde med fuld ro i sindet.

## **Uafhængighed og effektivitet**

Al vedligeholdelse og reparation håndteres hurtigt, nemt og uden en masse bureaukrati. Du behøver ikke at lave omkostningsestimater eller indhente tilladelser.

## **Fuld brugermobilitet**

Afhængig af den lokale tilgængelighed får brugerne en gratis låneenhed fra vores salgs- og servicecentre, så de stadig er mobile, mens der foretages vedligeholdelse eller reparation.

## **Gyldighed i hele verden**

Ottobock-garantien gælder over hele verden og yder support i nødstilfælde – i hjemmet, på ferie eller under forretningsrejser. I tilfælde af et problem kan brugeren kontakte det medicinske forsyningsfirma, der leverede deres montering. Det medicinske forsyningselskab kontakter derefter Ottobocks kundeservice, og sammen koordinerer de den bedst mulige lokale support.

## Grunde til at vælge Ottobock service.

Vi yder personlig support ved vedligeholdelse og reparationer og er der for at hjælpe dig med eventuelle spørgsmål eller problemer, du måtte have. Når du sender et produkt ind, vil vores erfarne og professionelle serviceteknikere starte arbejdet med det nøjagtige problem, du beskriver.

De vil anbefale fremtidige muligheder for at reagere og informere dig om eventuelle tekniske opdateringer. De rapporterer også tilbage til dig om softwareopdateringer og andet arbejde, de har udført. Ottobocks garantier sikrer dine brugeres mobilitet og sikrer, at produkterne altid er opdaterede.

## Hvordan vi skræddersyr din pakke.

Hvis du ønsker at købe et af vores produkter, så spørg om vores garantimuligheder. Så kan du købe den ønskede garanti sammen med produktet. Hvis du vælger 3 års garanti, kan du til enhver tid opgradere til vores 5 års garanti i denne periode. Kontakt venligst din Ottobock-salgsrepræsentant eller Ottobocks lokale kundeserviceafdeling, hvis du har spørgsmål om vores garantipakker.



# Ottobocks vilkår og betingelser for vores producentgarantier – Protesehænder og albuer.

Producent	Produkt	2 års grundlæggende garanti inkluderet ved køb af produktet	Forlænget 3- eller 5 års garanti kan købes...		Gratis vedligeholdelse i følgende måned(er):		Gratis låneenhed i vedligeholdelses- og garantiperioden <sup>1</sup>	Komponenter, der dækkes af garantien	Reparationsvindue (i måneder)
			... samtidig med at købe produktet	Opgradering af en 3-års garanti til en 5-års garanti: ... inden for 36 måneder efter købet af produktet	Forlænget 3 års garanti	Forlænget 5 års garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) / Michelangelo hand transkarpal (8E550)	<b>Gratis reparation<sup>1</sup></b> – vedligeholdelse og låneenheder er underlagt gebyrer	<b>3/5</b> SP-8E500=3-CP SP-8E500=5-CP SP-8E550=3-CP SP-8E550=5-CP	<b>3+2</b> SP-8E500=3+2-CP SP-8E550=3+2-CP	<b>24</b>	<b>24/48</b>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Håndprotese ekskl. handske</li> <li>AxonEnergy Integral</li> <li>AxonCharge Integral</li> <li>AxonMaster</li> <li>AxonRotation (aktiv)</li> <li>AxonRotation (passiv)</li> </ul>	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Bebionic Hand (8E70) (8E71) (8E72)		<b>3/5</b> SP-8E7=3-CP SP-8E7=5-CP	<b>3+2</b> SP-8E7=3+2-CP	<b>24</b>	<b>24/48</b>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Håndprotese (S/M<sup>2</sup>ekskl. handske)</li> <li>Oplader og strømforsyning</li> </ul>	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	DynamicArm (12K100N) DynamicArm Plus (12K110N)		<b>3/5</b> SP-12K100N=3-CP SP-12K100N=5-CP SP-12K110N=3-CP SP-12K110N=5-CP	<b>3+2</b> SP-12K100N=3+2-CP SP-12K110N=3+2-CP	<b>24</b>	<b>24/48</b>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>DynamicArm / DynamicArm Plus</li> <li>Oplader og strømforsyning</li> </ul>	-1/+2

<sup>1</sup> Gratis, forudsat at du har overholdt producentens vilkår og betingelser i garantien.

<sup>2</sup> De udvidede garantier dækker også udskiftning af følgende reservedele: gaiter, clevis links and palps.

- ▶ Alle datoer henviser til den dato, hvor Ottobock leverer produktet til det medicinske forsyningselskab (som registreret på følgesedlen).
- ▶ Ovennævnte serviceeftersyn er nødvendige for at sikre brugerens sikkerhed og garantiens gyldighed.
- ▶ Sørg for at oplyse det pågældende varenummer ved køb af en garantipakke.

**Ny – Care package:** Vi tilbyder nu en plejepakke til udvalgte produkter (ordrenummer: CP). Care package dækker mekanisk skade på et produkt, hvis det opstår ved et uheld på trods af korrekt brug (f.eks. hvis en finger går i stykker, fordi der udøves for meget tryk).

Fabrikanten af Ottobock-produktet ("Ottobock") yder i henhold til de her anførte vilkår og betingelser en producentgaranti for visse komponenter i det købte produkt ("garantigenstanden"), som er anført i ovenstående tabel.

#### 1. Hvem er dækket?

Hver garanti udstedes til den respektive køber, dvs. den person, der oprindeligt købte produktet af et salgsselskab, der tilhører Ottobock Healthcare-koncernen ("Ottobock Sales Company"). Køber og den første bruger har begge ret til at gøre et garantikrav gældende. Garantien kan ikke overføres til en tredjepart.

#### 2. Generelle oplysninger om garantien

- Medmindre andet er angivet, begynder alle perioder på datoen for Ottobocks levering til køberen i henhold til følgesedlen.
- I det omfang loven tillader det, afviser Ottobock hermed ethvert ansvar for skader forårsaget af manglende overholdelse af de krævede vedligeholdelsesintervaller samt for eventuelle indirekte, sekundære eller følgeskader som følge heraf.
- Sliddele, der ikke udtrykkeligt dækkes af garantien, er undtaget fra denne garanti.
- Eventuelle omkostninger forbundet med at gøre garantikrav gældende, herunder, men ikke begrænset til, rejseudgifter eller andre udgifter, er ikke dækket af denne garanti.
- Alle garantikrav skal fremsættes omgående inden for højst 30 (30) dage efter fremkomsten/første forekomst af det pågældende problem. Fremsend dit krav til Ottobock, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret Ottobock-servicepartner ("autoriseret servicepartner"), og husk at medtage en beskrivelse af manglen. Skulle Ottobock, efter at have foretaget en rimelig vurdering af kravet, komme til den konklusion, at problemet ikke er dækket af garantien, vil Ottobock underrette den indsendende part så hurtigt som muligt.

#### 3. Grundlæggende garanti

Ottobock giver en grundlæggende garanti for det købte produkt, der varer to (2) år fra Ottobocks leveringsdato til køberen (som registreret på følgesedlen).

##### 3.1 Yderligere garantimuligheder

###### 3.1.1 Forlænget garanti

Køber kan købe en forlænget garanti, som gælder i en periode på tre (3) eller fem (5) år, enten (i) i forbindelse med køb af produktet eller (ii) ved at opgradere en 3-års garanti til en 5-års garanti på et hvilket som helst tidspunkt i løbet af 3-års garantien.

For at være berettiget til (ii) skal alle obligatoriske vedligeholdelsesprocedurer være afsluttet korrekt i overensstemmelse med punkt 4.3.

###### 3.1.2 Care package

Som supplement til en udvidet garantipakke kan køberen også vælge en ekstra garantipakke. Dette er kun tilgængeligt for udvalgte produkter. Denne garantimulighed dækker utilsigtet mekanisk skade, der er påført under håndtering af produktet i overensstemmelse med dets påtænkte anvendelse, f.eks. ved et uheld at udøve for megen kraft.

#### 4. Garantians omfang

Den grundlæggende garanti og yderligere garantimuligheder dækker defekter i materialer eller udførelse og/eller funktionsfejl i garantigenstanden. Garantien dækker ikke tyveri, tab eller typisk slitage (især overfladisk skade). Plejepakken dækker også utilsigtet mekanisk skade, som den oprindelige (første) bruger har lidt under håndteringen af produktet i overensstemmelse med dets påtænkte anvendelse, f.eks. ved et uheld at udøve for megen kraft. Den grundlæggende garanti dækker kun de tjenester, der er beskrevet i punkt 4.1. Alle andre garantimuligheder dækker også de tjenester, der er beskrevet i punkt 4.2 og 4.3.

#### 4.1 Reparation eller udskiftning

Når ydelser (især reparations- eller udskiftningservices) leveres under garantien, indstilles uret ikke på garantien igen. Med andre ord udløber garantien stadig på den oprindeligt aftalte dato. Krav om opfølgning i forbindelse med tjenester, der leveres i henhold til garantien, kan kun fremsættes i garantiperioden.

Hvis et krav er dækket af garantien, vil Ottobock efter eget skøn reparere det pågældende produkt eller udskifte de defekte dele med reservedele.

- Ottobock kan anvende nye eller næsten nye reservedele, for så vidt dette opfylder de lovmæssige krav. Garantiydelser kan udføres af et Ottobock Servicecenter, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret servicepartner.
- Udskiftede dele forbliver hos Ottobock og/eller Service Center eller autoriseret servicepartner og bliver Ottobocks ejendom.
- Alle dele, der repareres eller udskiftes under garanti, er dækket af den samme Ottobock-garanti, som udløber på den oprindeligt aftalte dato.

#### 4.2 Låneenheder

Hvis du køber en udvidet garanti mulighed som pr 3,1, ottobock vil give dig en gratis låneenhed på anmodning, afhængigt af tilgængelighed.

Låneenheden stilles gratis til rådighed

- (a) i reparationsperioden, eller indtil en ny enhed er bestilt og leveret, forudsat at garantikravet er berettiget eller
- (b) fra det tidspunkt, hvor produktet sendes ind, til Ottobock konstaterer, at kravet ikke er dækket af garantien, og underretter køberen herom.

Låneenheden skal returneres, så snart brugeren får sin tilpasning tilbage, hvilket skal ske inden for en uge efter modtagelsen af de serviceerede eller reparerede komponenter. Enhver undtagelse fra denne regel skal aftales særskilt med det lokale Ottobock-salgsselskab. Såfremt låneenheden ikke returneres inden for en uge efter modtagelse af de serviceerede eller reparerede komponenter eller inden for en anden aftalt returneringsperiode, kan Ottobock opkræve et lejegebyr for hver uges forsinkelse i henhold til de til enhver tid gældende vilkår og betingelser.

Udlåneenheden skal håndteres med behørig omhu og være tilstrækkeligt beskyttet mod eventuelle skader. Ottobock kan kræve godtgørelse og/eller erstatning, hvis låneenheden beskadiges eller mistes (herunder utilsigtet).

Såfremt et garantikrav kan gøres gældende, opkræves der ikke forsendelsesomkostninger for tilrådighedsstilling af låneenheden eller for returnering af de serviceerede og reparerede komponenter.

#### 4.3 Vedligeholdelse

Ottobock yder vedligeholdelse under den grundlæggende garanti og/eller de udvidede garantimuligheder. Denne vedligeholdelse er gratis. Vedligeholdelsesintervallerne er beskrevet i tabellen nedenfor. Vedligeholdelse udføres af et Ottobock Service Center, et Ottobock-salgsselskab eller en servicepartner, der er autoriseret af Ottobock. Hvis køberen ikke overholder de vedligeholdelsesintervaller, der er beskrevet i nedenstående tabel, ophører garantien med at være gyldig, og Ottobock er berettiget til at fakturere alle omkostninger, der er påløbet på grund af eller i forbindelse med manglende vedligeholdelse.

#### 5. Ansvarsfraskrivelse

Produktgarantien er ugyldig, hvis:

- a) mere end tredive (30) dage går fra det tidspunkt, hvor manglen opstår, før manglen rapporteres til Ottobock, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret servicepartner
- b) manglen skyldes manglende overholdelse af brugsanvisningen eller skyldes ukorrekt brug, overdreven belastning på grund af usædvanlige aktiviteter, anvendelse af ekstern magt, manglende rettidig omhu, force majeure eller uagtsom eller forsætlig skade
- c) produktet er blevet tilpasset, ændret eller ændret, eller der er installeret funktioner eller andet arbejde udført på produktet i strid med brugsanvisningen, eller et ikke-autoriseret tredjepart har udført arbejdet på produktet
- d) produktet er blevet brugt af mere end én bruger
- e) der ikke gives nogen beskrivelse af fejlen
- f) serienummeret er blevet fjernet, eller
- g) obligatorisk vedligeholdelse er ikke afsluttet med de korrekte intervaller

#### 6. Gældende lovvalg og værneting

Denne garanti er underlagt lovgivningen i det land, hvor Ottobock-produktet er købt, med undtagelse af relevante bestemmelser om lovvalgsregler og FN's konvention om aftaler om internationale køb af løsøre (CISG).

Hvis køberen klassificerer sig som en kommerciel virksomhed i henhold til de relevante love, skal jurisdiktionen for eventuelle krav, de fremsætter i henhold til denne garanti, ligge hos domstolene på Ottobocks hjemsted.

#### 7. Andre krav

Andre gyldige rettigheder og forpligtelser i forbindelse med produktet berøres ikke af denne garanti.

#### • Producentoplysninger:

Otto Bock Healthcare Products GmbH  
Brehmstrasse 16, 1110 Wien, Østrig  
Virksomhedens registreringsnummer: 242378p  
Værneting: Handelsretten Wien

