

ottobock.

Mer frihet och full rörlighet – Ottobocks garantipaket

Garantialternativ för proteshänder och protesarmbågar



Quality for life



Information för ortopedteknisk personal

Låt oss övervinna gränser!

Ottobocks garantipaket gör livet enklare för dig och dina patienter. Du behöver inte längre lägga tid på offerthantering eller frågor om deadlines. Dina patienter drar nytta av kortare väntetider och omfattande service – i hela världen – med beprövad Ottobock-kvalitet!

Oavsett vilket garantipaket du väljer får du alltid gratis reparationer och underhåll under garantiperioden samt en gratis låneenhet medan underhåll och reparationer utförs.¹

Tjänster ¹	2 års grundläggande garanti	3 års garanti	5 års garanti
Gratis reparationer	✓	✓	✓
Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer	✗	✓	✓
Gratis 24 månaders underhåll	✗	✓	✓
Gratis 48 månaders underhåll	✗	✗	✓
		Fördelar med 3 års garanti	Fördelar med 5 års garanti
		✓ Helt transparenta kostnader under 3 års tid	✓ Helt transparenta kostnader under 5 års tid
		✓ Du kan när som helst välja att förlänga giltighetstiden och uppgradera till 5 års garanti	✓ Genom att förlänga garantin fortsätter du att spara pengar på eventuella reparationskostnader och kostnader för obligatoriskt underhåll

¹ Gratis, förutsatt att du har följt tillverkarens villkor för garantin.

Grundläggande definitioner.



Vad är underhåll?

Under underhållsproceduren testas alla produktfunktioner och egenskaper noggrant. Våra servicetekniker gör också samtidigt de programvaruuppdateringar och tekniska uppdateringar som krävs. Om inspektionen avslöjar en faktisk eller kommande funktionsförlust ersätter eller reparerar vi motsvarande delar i enlighet med Ottobocks servicedirektiv. I underhållet ingår också rengöring.

Viktigt: Observera att det är obligatoriskt att lämna in produkter för underhåll var 24:e månad under garantiperioden. Detta underhåll är gratis, förutsatt att du har följt alla villkor i garantin. Om en produkt inte omfattas av någon garanti kommer vi att tillhandahålla en offert för eventuella underhållsprocedurer som utförs under den föreskrivna serviceperioden.



Vad är reparationer?

Vid en reparationsprocedur inspekterar våra servicetekniker produkten och testar dess funktionalitet. De bedömer de defekta delarna och ersätter eller reparerar dem i enlighet med Ottobocks servicedirektiv. De testar produkten före och efter reparation, och rengör den.

Viktigt: Observera att reparationer är gratis under garantiperioden, förutsatt att du har följt alla villkor i garantin. Om din produkt inte längre omfattas av någon garanti kommer vi att tillhandahålla en offert för eventuella reparationer som utförs under den föreskrivna serviceperioden. Garantier täcker inte reparationer av ytliga skador (t.ex. repor), skador som orsakas av felaktig användning, eller skador som orsakats avsiktligt, av vårdslöshet eller force majeure.



Vad är en låneenhet?

En låneenhet är en tillfällig ersättningsprodukt. Ottobock ger användarna en låneenhet som ersättning medan underhåll och reparationer utförs.



”Med Ottobocks garantipaket får jag helt transparenta kostnader under hela garantiperioden. Dessutom slipper jag en massa pappersarbete och kan fokusera på mitt egentliga arbete.”

Christoph,
O&P-specialist, Frankrike



Var på den säkra sidan med en garanti!

Tillförlitlig planering och transparenta

kostnader

Oavsett vilket paket du väljer får du ett långsiktigt underhållsschema med en översikt över involverade kostnader. Det gör att du kan planera ditt arbete utan bekymmer.

Oberoende och effektivitet

Underhåll och reparationer görs snabbt, enkelt och utan en massa pappersarbete. Du behöver inte ta fram kostnadsuppskattningar eller inhämta godkännanden.

Full användarrörlighet

Beroende på lokal tillgänglighet får användare en gratis låneenhet från våra försäljnings- och servicecenter, så att de kan bibehålla sin rörlighet när underhåll eller reparationer utförs.

Giltig i hela världen

Ottobocks garanti gäller i hela världen och ger support vid nödsituationer – hemma, på semestern eller på affärsresor. Vid problem kan användaren kontakta det företag som tillhandahöll utprovningen. Företaget kontaktar sedan Ottobocks kundtjänst, och tillsammans samordnar de bästa möjliga lokala support.

Fördelar med Ottobocks service.

Vi tillhandahåller personligt stöd under underhåll och reparationer, och kan hjälpa dig med eventuella frågor eller problem. När du skickar in en produkt kommer våra erfarna och professionella servicetekniker att ta itu med exakt det problem du beskriver. De kommer att rekommendera framtida åtgärder och informera dig om eventuella tekniska uppdateringar. De kommer också att berätta om programvaruuppdateringar och annat arbete som de har utfört. Ottobocks garantier skyddar dina patienters rörlighet och säkerställer att produkterna alltid hålls uppdaterade.

Hur vi anpassar ditt paket.

Fråga om våra garantialternativ om du vill köpa någon av våra produkter. Du kan köpa den garanti du väljer tillsammans med produkten. Om du väljer garantin på 3 år kan du uppgradera den till garantin på 5 år när som helst under giltighetstiden. Kontakta din Ottobock Account Manager eller vår kundtjänst om du har frågor om våra garantipaket.

Ottobocks villkor och bestämmelser för tillverkarens garantier – Proteshänder och protesarmbågar.

Tillverkare	Produkt	2 års grundläggande garanti ingår i köpet av produkten	Förlängd garanti på 3 eller 5 år kan köpas ...		Gratis underhåll följande månad(er): ¹		Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	Komponenter som täcks av garantin	Underhållsperiod (i månader)
			... samtidigt som produkten köps	Uppgradera en garanti på 3 år till 5 år: ... inom 36 månader efter att produkten har köpts	Förlängd 3 års garanti	Förlängd 5 års garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) Michelangelo hand transcarpal (8E550)	Gratis reparationer¹ – underhåll och låneenheter mot avgifter	3/5 SP-8E500=3-CP SP-8E500=5-CP SP-8E550=3-CP SP-8E550=5-CP	3+2 SP-8E500=3+2-CP SP-8E550=3+2-CP	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Proteshand exkl. handske AxonEnergy Integral AxonCharge Integral AxonMaster AxonRotation (aktiv) AxonRotation (passiv) 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	bebionic hand (8E70) (8E71) (8E72)		3/5 SP-8E7=3-CP SP-8E7=5-CP	3+2 SP-8E7=3+2-CP	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Proteshand (S/M)² exkl. handske Laddare och strömförsörjningsenhet 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	DynamicArm (12K100N) DynamicArm Plus (12K110N)		3/5 SP-12K100N=3-CP SP-12K100N=5-CP SP-12K110N=3-CP SP-12K110N=5-CP	3+2 SP-12K100N=3+2-CP SP-12K110N=3+2-CP	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> DynamicArm / DynamicArm Plus Laddare och strömförsörjningsenhet 	-1/+2

¹ Gratis, förutsatt att du har följt tillverkarens villkor för garantin.

² De förlängda garantierna täcker också byte av följande slitagedelar: damask, länkbultar och fingerspetsar.

- ▶ Alla datum hänvisar till det datum då Ottobock levererar produkten till företaget (enligt vad som anges på följesedeln).
- ▶ Underhållet som nämns ovan krävs för att säkerställa användarens säkerhet och att garantin fortsätter gälla.
- ▶ Se till att du anger tillhörande beställningsnummer när du köper ett garantipaket.

Nytt – Care package: Vi erbjuder nu Care package för utvalda produkter (beställningsnummer: CP). Care package täcker mekaniska skador på en produkt om de uppstår oavsiktligt trots korrekt användning (t.ex. om ett finger går sönder på grund av för stort tryck).

Ottobock-produkttillverkaren ("Ottobock") ger en tillverkargaranti, enligt de villkor som anges här, för vissa komponenter i den inköpta produkten ("föremål för garanti"), som båda står i tabellen ovan.

1. Person som gör anspråk

Varje garanti utfärdas till respektive köpare, dvs. den person som ursprungligen köpte produkten från ett försäljningsföretag som tillhör Ottobock Healthcare Group ("Ottobock-återförsäljare"). Både köparen och den första användaren har rätt att hävda garantianspråk.

Garantin kan inte överlåtas till tredje part.

2. Allmän information om garantin

- Om inget annat anges börjar alla perioder på det datum då köparen erhåller leveransen från Ottobock, enligt följesedeln.
- I den utsträckning det är tillåtet enligt lag avvisar Ottobock härmed allt ansvar för skador som orsakats av underlåtenhet att iaktta erforderliga underhållsintervaller, samt för indirekta, sekundära eller följdskador till följd av detta.
- Slitagedelar som inte uttryckligen täcks av garantin omfattas inte av garantin.
- Alla kostnader som uppstår i samband med hävdandet av garantianspråk, inklusive men inte begränsat till reskostnader eller andra utgifter, täcks inte av denna garanti.
- Alla garantianspråk måste hävdas utan dröjsmål, inom högst trettio (30) dagar efter det att respektive problem inträffat/uppstått. Skicka ditt anspråk till Ottobock, en Ottobock-återförsäljare eller en auktoriserad Ottobock-servicepartner ("auktoriserad servicepartner") och kom ihåg att inkludera en beskrivning av felet. Om Ottobock, efter att ha utfört en rimlig bedömning av anspråket, fastställer att problemet inte täcks av garantin kommer Ottobock att informera den inlämnande parten så snart som möjligt.

3. Grundläggande garanti

Ottobock tillhandahåller en grundläggande garanti för den inköpta produkten som varar två (2) år från det datum då den levereras från Ottobock till köparen (enligt vad som anges på följesedeln).

3.1 Ytterligare garantialternativ

3.1.1 Förlängd garanti

Köparen kan köpa en garantiförlängning på tre (3) eller fem (5) år, antingen

- (i) tillsammans med köpet av produkten eller
 - (ii) genom att uppgradera en garanti på 3 år till 5 år när som helst under de tre åren.
- För att kvalificeras för (ii) måste alla obligatoriska underhållsförfaranden ha slutförts korrekt i enlighet med punkt 4.3.

3.1.2 Care package

För att komplettera ett förlängt garantipaket kan köparen också välja ett ytterligare garantipaket. Detta är endast tillgängligt för utvalda produkter. Detta garantialternativ täcker oavsiktlig mekanisk skada som orsakats av den ursprungliga (första) användaren vid hantering av produkten i enlighet med dess avsedda användning, t.ex. att oavsiktligt utöva för mycket kraft.

4. Garantiofattning

Den grundläggande garantin och ytterligare garantialternativ täcker materialfel, tillverkningsfel och/eller funktionsfel på produkten i fråga. Garantin täcker inte stöld, förlust eller normalt slitage (särskilt ytlig skada). Skötselpaketet omfattar även oavsiktliga mekaniska skador som orsakats av den ursprungliga (första) användaren vid hantering av produkten i enlighet med dess avsedda användning, t.ex. att oavsiktligt utöva för mycket kraft. Den grundläggande garantin täcker endast de tjänster som beskrivs i punkt 4.1. Alla andra garantialternativ omfattar även de tjänster som beskrivs i punkt 4.2 och 4.3.

4.1 Reparation eller byte

Garantitiden återställs inte när tjänster (i synnerhet reparations- eller bytestjänster) utförs under garantin. Med andra ord upphör garantin fortfarande att gälla på det ursprungligen överenskomna datumet. Uppföljningsanspråk kopplade till tjänster som tillhandahålls under garantin får endast göras under garantiperioden.

Om ett anspråk täcks av garantin kommer Ottobock efter eget gottfinnande att reparera produkten i fråga eller ersätta de defekta delarna med reservdelar.

- Ottobock förbehåller sig rätten att använda nya delar eller delar i nyskick i den mån detta uppfyller lagstadgade krav. Garantitjänster kan utföras av ett Ottobock-servicecenter, en Ottobock-återförsäljare eller en auktoriserad servicepartner.
- Ersatta delar förblir hos Ottobock och/eller servicecentret eller auktoriserad servicepartner och blir Ottobocks egendom.
- Alla delar som repareras eller byts ut enligt garantin täcks av samma Ottobock-garanti, som upphör på det ursprungligen överenskomna datumet.

4.2 Låneenheter

Om du köper ett utökat garantialternativ enligt 3.1 kommer Ottobock att tillhandahålla en gratis låneenhet på begäran, i mån av tillgång.

Låneenheten tillhandahålls kostnadsfritt

- (a) under hela reparationstiden, eller tills en ny enhet har beställts och levererats, förutsatt att garantikravet är berättigat, eller
- (b) från den tidpunkt då produkten skickas in tills Ottobock konstaterar att anspråket inte täcks av garantin och meddelar köparen om detta.

Låneenheten måste returneras så snart användaren får tillbaka sin produkt, vilket måste ske inom en vecka efter det att de servade eller reparerade komponenterna har tagits emot. Alla undantag från detta ska ordnas separat med den lokala Ottobock-återförsäljaren. Om låneenheten inte återlämnas inom en vecka efter att de servade eller reparerade komponenterna mottagits, eller inom annan överenskommen återlämningstid, förbehåller Ottobock sig rätten att ta ut en hyresavgift för varje vecka förseningen av återlämningen varar, enligt de villkor som gäller vid den aktuella tidpunkten.

Låneenheten ska hanteras med vederbörlig omsorg och skyddas på lämpligt sätt från eventuella skador. Ottobock kan begära ersättning och/eller skadestånd om låneenheten skadas eller förloras (även oavsiktligt).

Om ett garantianspråk är giltigt debiteras inga fraktkostnader för låneenheten eller returen av de servade eller reparerade komponenterna.

4.3 Underhåll

Ottobock tillhandahåller underhåll enligt den grundläggande garantin och/eller de utökade garantialternativen. Detta underhåll är gratis. Underhållsintervallen beskrivs i tabellen nedan. Underhållet utförs av ett Ottobock-servicecenter, en Ottobock-återförsäljare eller en servicepartner som auktoriserats av Ottobock. Om köparen inte följer de underhållsintervaller som anges i tabellen nedan upphör garantin att gälla och Ottobock har rätt att fakturera alla kostnader som uppstår på grund av eller i samband med underlåtenhet att utföra underhåll.

5. Ansvarsfriskrivning

Produktgarantin är ogiltig om

- a) det går mer än trettio (30) dagar från det att felet inträffar tills det att felet rapporteras till Ottobock, en Ottobock-återförsäljare eller en auktoriserad servicepartner
- b) defekten orsakas av underlåtenhet att följa bruksanvisningen, eller beror på felaktig användning, överdriven belastning på grund av ovanliga aktiviteter, tillämpning av yttre kraft, bristande tillbörlig aktsamhet, force majeure eller vårdslös eller avsiktlig skada
- c) produkten har anpassats, ändrats eller modifierats, funktioner har installerats eller annat arbete har utförts på produkten som går emot bruksanvisningen, eller arbete har utförts på produkten av en icke auktoriserad tredje part
- d) produkten har använts av mer än en användare
- e) ingen beskrivning av felet meddelas
- f) serienumret har tagits bort
- g) obligatoriskt underhåll inte har slutförts med rätt intervall.

6. Tillämplig lag och jurisdiktion

Denna garanti lyder under den lokala lagstiftningen i landet där Ottobock-produkten är köpt, med undantag av relevanta bestämmelser om internationell privaträtt och FN-konventionen angående avtal om internationella köp av varor (CISG).

Om köparen klassas som ett kommersiellt företag enligt gällande lagar ska jurisdiktionen för eventuella anspråk som köparen gör enligt denna garanti ligga hos domstolarna i Ottobocks hemvist.

7. Övriga anspråk

Andra giltiga rättigheter och skyldigheter i samband med produkten påverkas inte av denna garanti.

• Tillverkarens information:

Otto Bock Healthcare Products GmbH
Brehmstrasse 16, 1110 Vienna, Österrike
Företagets registreringsnummer: 242378p
Registerdomstol: Handelsdomstolen i Wien

