

ottobock.

Mer frihet og full mobilitet – Ottobocks garantipakker

Garantialternativer for hånd- og albueproteser



Quality for life



Informasjon til O&P professionals

La oss overvinne hindringer!

Ottobocks garantipakker gjør hverdagen enklere for både deg og brukerne dine. Du slipper å lage kostnadsoverslag eller be om informasjon om tidsfrister. Brukerne slipper å vente så lenge, og de får omfattende service, over hele verden, med velkjent Ottobock-kvalitet.

Uansett hvilken garantipakke du velger, får du alltid gratis reparasjoner og vedlikehold i garantiperioden, og gratis låneenhet under vedlikehold og reparasjoner.¹

Service ¹	2-års grunngaranti	3-års garanti	5-års garanti
Gratis reparasjoner	✓	✓	✓
Gratis låneenhet ved vedlikehold og reparasjoner	✗	✓	✓
Gratis vedlikehold etter 24 måneder	✗	✓	✓
Gratis vedlikehold etter 48 måneder	✗	✗	✓
		Fordelene med 3-års garanti	Fordelene med 5-års garanti
		✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 3-årsperiode	✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 5-årsperiode
		✓ Du kan når som helst velge å forlenge vilkårene og oppgradere til 5-års garanti.	✓ Når du forlenger garantien, vil du fortsette å spare på potensielle reparasjonskostnader og kostnadene for obligatorisk vedlikehold

¹ Gratis, forutsatt at du har overholdt produsentens vilkår og vilkårene i garantien.

Grunnleggende definisjoner.



Hva er vedlikehold?

Under vedlikehold blir alle funksjonene testet grundig. Serviceteknikerne våre gjennomfører også nødvendige programvareoppdateringer og tekniske oppdateringer. Hvis kontrollen avdekker et faktisk eller forutsett problem med funksjonaliteten, bytter eller reparerer vi de nødvendige delene i tråd med Ottobocks servicerutiner. Vedlikehold inkluderer også rengjøring.

Viktig: Produktene skal leveres til vedlikehold hver 24. måned i garantiperioden. Dette vedlikeholdet er gratis, forutsatt at du har overholdt alle vilkårene i garantien. Hvis et produkt ikke dekkes av garanti, får du pristilbud for eventuelt vedlikehold i den foreskrevne serviceperioden.



Hva er reparasjoner?

Under en reparasjon vil serviceteknikerne våre inspisere produktet og teste funksjonaliteten. De vurderer de defekte delene og bytter eller reparerer dem i tråd med Ottobocks servicerutiner. De tester produkter før og etter reparasjonen, og de vil også rengjøre det.

Viktig: Reparasjoner er gratis i garantiperioden, forutsatt at vilkårene i garantien er overholdt. Hvis produktet ikke lenger dekkes av garanti, får du pristilbud for eventuelt vedlikehold i den foreskrevne serviceperioden. Garantier dekker ikke reparasjoner av overfladiske skader (som riper), skader som skyldes feil bruk eller skader som skyldes forsett, uaktsomhet eller force majeure.



Hva er en låneenhet?

En låneenhet er et midlertidig erstatningsprodukt. Ottobock tilbyr låneenhet mens det gjennomføres vedlikehold og reparasjoner.



«Med Ottobocks garantipakke har jeg full oversikt over kostnadene i hele garantiperioden. I tillegg slipper jeg mye byråkrati, og jeg kan konsentrere meg om jobben min.»

Christoph,
O&P-ekspert, Frankrike



Med garanti er du på den sikre siden!

Pålitelig planlegging og oversikt over kostnadene

Uansett hvilken garantipakke du velger, får du en langsiktig vedlikeholdsplan inkludert oversikt over kostnadene. Det gjør at du trygt kan planlegge arbeidet.

Uavhengighet og effektivitet

Vedlikehold og alle reparasjoner utføres raskt, enkelt og uten unødvendig byråkrati. Du slipper å lage kostnadsestimater eller innhente godkjenninger.

Fullstendig brukermobilitet

Med forbehold om lokal tilgjengelighet får brukere en gratis låneenhet fra salgs- og servicesentrene våre, slik at de beholder mobiliteten mens vedlikehold eller reparasjoner utføres.

Gyldig globalt

Ottobock-garantien gjelder over hele verden og gir hjelp i nødssituasjoner – hjemme, på ferie eller på forretningsreiser. Hvis det oppstår et problem, kan brukeren kontakte leverandøren av medisinsk utstyr som utførte tilpasningen. Leverandøren kontakter kundeservice hos Ottobock, og sammen koordinerer de den beste lokale hjelpen.

Full trygghet med service fra Ottobock.

Vi tilbyr personlig støtte under vedlikehold og reparasjoner, og vi hjelper deg hvis du har spørsmål eller støter på problemer. Når du sender inn et produkt, vil våre erfarne og profesjonelle serviceteknikere løse problemet du beskriver. De anbefaler tiltak, og de informerer deg også om eventuelle tekniske oppdateringer. De vil også informere deg om programvareoppdateringer og andre ting de har utført. Ottobocks garantier ivaretar brukernes mobilitet og sørger for at produktene alltid er oppdatert.

Slik skreddersyr vi pakken din.

Spør om garantimulighetene hvis du vil kjøpe et av produktene våre. Deretter kan du kjøpe garantien sammen med produktet. Hvis du velger 3-års garanti, kan du når som helst i den perioden oppgradere til 5-års garanti. Kontakt din Ottobock-selger eller Ottobocks kundeservice hvis du har spørsmål om garantipakkene våre.

Ottobocks vilkår for produsentgarantiene våre – hånd- og albueproteser.

Produsent	Produkt	2-års grunnleggende garanti er inkludert når produktet kjøpes	Forlenget 3-års eller 5-års garanti kan kjøpes.		Kostnadsfritt vedlikehold i følgende måneder: ¹		Gratis låneenhet ved vedlikehold og reparasjoner ¹	Komponenter som dekkes av garantien	Vedlikeholdsvindu (i måneder)
			... samtidig som produktet kjøpes	Oppgradere 3-års garanti til 5-års garanti: ... innen 36 måneder etter at produktet kjøpes	Forlenget 3-års garanti	Forlenget 5-års garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) Michelangelo hand transcarpal (8E550)	Gratis reparasjoner ¹ – vedlikehold og låneenheter mot betaling	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"> • Håndprotese ekskl. hanske • AxonEnergy Integral • AxonCharge Integral • AxonMaster • AxonRotation (aktiv) • AxonRotation (passiv) 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	bebionic hånd (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"> • Håndprotese (S/M)² ekskl. hanske • Lader og strømforsyning 	-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 • Lader og strømforsyning 	-1/+2

¹ Gratis, forutsatt at du har overholdt produsentens vilkår og vilkårene i garantien.

² De forlengede garantiene dekker også utskifting av følgende slitedeler: trekk, gaffelledd og puter.

- ▶ Alle datoer henviser til datoen da Ottobock leverer produktet til leverandøren av medisinsk utstyr (som registrert i leveringsdokumentet).
- ▶ Vedlikeholdet som er nevnt over, er nødvendig for å ivareta brukerens sikkerhet, og for at garantien skal være gyldig.
- ▶ Oppgi bestillingsnummeret når du kjøper en garantipakke.

Ny – Care package: Vi tilbyr nå en vedlikeholdspakke for utvalgte produkter (bestillingsnummer: CP). Care package dekker mekaniske skader som skyldes uhell, selv om produktet brukes på riktig måte (for eksempel hvis en finger knekker på grunn av for høyt trykk).

Produsenten Ottobock («Ottobock») gir en produsentgaranti basert på disse vilkårene. Garantien dekker enkelte av komponentene i produktet («produktet som garantien gjelder»). Dette er angitt i tabellen over.

1. Fordringshaver

Garantien gjelder den respektive kunden, altså personen som opprinnelig kjøpte produktet fra et salgsselskap som tilhører Ottobock Healthcare-konsernet («Ottobock-salgsselskap»). Kjøperen og den første brukeren har rett til å benytte seg av garantien. Garantien kan ikke overføres til tredjepart.

2. Generell informasjon om garantien

- Med mindre annet er angitt vil alle vilkår løpe fra den datoen produktet ble levert til kjøperen av Ottobock, som registrert i leveringsdokumentet.
- I den grad lovverket tillater det fraskriver Ottobock seg ethvert ansvar for skader som skyldes at vedlikeholdstintervaller ikke har blitt fulgt, samt for indirekte skader eller følgeskader som skyldes det samme.
- Slitedeler dekkes ikke av garantien med mindre annet er avtalt.
- Denne garantien dekker ikke kostnader som oppstår i forbindelse med bekreftelse av garantikrav, inkludert, men ikke begrenset til reisekostnader eller andre utgifter.
- Ethvert garantikrav må fremstilles uten ugrunnet opphold, men senest innen 30 dager etter at problemet oppstod. Send klagen til Ottobock, et Ottobock-salgsselskap eller en autorisert Ottobock-servicepartner («autorisert servicepartner»). Husk å inkludere en beskrivelse av problemet. Hvis Ottobock, etter å ha gjennomført en rimelig vurdering av kravet, kommer frem til at problemet ikke dekkes av garantien, vil Ottobock informere den andre parten om det så raskt som mulig.

3. Grunngaranti

Ottobock gir en grunnleggende garanti for produktet. Garantien gjelder i to (2) år fra den datoen Ottobock leverte produktet til kjøperen (som registrert i leveringsdokumentet).

3.1 Flere garantialternativer

3.1.1 Forlenget garanti

Kjøperen kan kjøpe en forlenget garanti med gyldighet på tre (3) eller fem (5) år, enten (i) samtidig som produktet kjøpes, eller (ii) ved å oppgradere en 3-års garanti til en 5-års garanti når som helst mens 3-års garantien er gyldig.

For å benytte seg av punkt (ii) må alt obligatorisk vedlikehold ha blitt gjennomført på riktig måte, i henhold til punkt 4.3.

3.1.2 Care package

I tillegg til forlenget garanti kan kjøperen også kjøpe en ekstra garantipakke. Denne er kun tilgjengelig for utvalgte produkter. Denne garantien dekker mekaniske skader som skyldes uhell under håndtering av produktet i tråd med den tilsiktede bruken, for eksempel at man ved et uhell har brukt for stor kraft.

4. Garantens omfang

Den grunnleggende garantien og de ekstra garantipakkene dekker produksjonsfeil og/eller funksjonsfeil for det aktuelle produktet. Garantien dekker ikke tyveri, tap eller normal slitasje (spesielt overflateskader). Vedlikeholdspakken dekker også mekaniske skader som skyldes uhell som har oppstått når den opprinnelige (første) brukeren har håndtert produktet i forbindelse med tiltenkt bruk, for eksempel fordi det har blitt brukt for stor kraft. Den grunnleggende garantien dekker bare tjenestene som er beskrevet i punkt 4.1. Alle andre garantialternativer dekker også tjenestene som er beskrevet i punkt 4.2 og 4.3.

4.1 Reparasjon eller utskifting

Når tjenester (spesielt reparasjon eller utskifting) leveres i garantiperioden, tilbakestilles ikke garantiperioden. Med andre ord utløper garantien fortsatt på den datoen som opprinnelig ble avtalt. Påfølgende krav knyttet til tjenester som utføres i garantiperioden, kan bare hevdes i garantiperioden.

Hvis et krav dekkes av garantien, kan Ottobock velge å reparere det aktuelle produktet eller bytte de defekte delene med reservedeler.

- Ottobock forbeholder seg retten til å bruke nye eller overhalte deler, i den grad det er i tråd med lovbestemte krav. Garantitjenester skal utføres av et Ottobock-servicesenter, et Ottobock-salgsselskap eller en autorisert servicepartner.
- Delene som byttes ut, beholdes av Ottobock, servicesenteret eller den autoriserte servicepartneren, og de blir Ottobocks eiendom.
- Deler som repareres eller byttes under garantien, dekkes av den samme Ottobock-garantien, som utløper på den datoen som ble avtalt opprinnelig.

4.2 Låneenheter

Hvis du kjøper forlenget garanti som beskrevet i punkt 3.1, tilbyr Ottobock en kostnadsfri låneenhet, med forbehold om tilgjengelighet.

Låneenheten tilbys kostnadsfritt.

- (a) mens reparasjonene pågår eller til en ny enhet er bestilt og levert, forutsatt at garantikravet er reelt, eller
- (b) fra det tidspunktet produktet sendes inn til Ottobock avdekker at kravet ikke dekkes av garantien, og kunden blir informert om det.

Låneenheten skal returneres når brukeren får tilbake sitt eget produkt, senest én uke etter at de vedlikeholdte eller reparerte komponentene er mottatt. Unntak fra dette skal avtales fra gang til gang med det lokale Ottobock-salgsselskapet. Hvis låneenheten ikke returneres innen én uke etter at de vedlikeholdte eller reparerte komponentene er mottatt, eller innen den returperioden som eventuelt er avtalt, forbeholder Ottobock seg retten til å fakturere leie for forsinkelsen, i henhold til de til enhver tid gjeldende vilkår.

Låneenheten må behandles skånsomt og beskyttes mot potensielle skader. Ottobock har rett til å kreve refusjon eller fakturere hvis låneenheten har blitt skadet eller borte (inkludert hvis det skyldes uhell).

Hvis et garantikrav er gyldig, faktureres ikke frakt for låneenheten eller retur av vedlikeholdte og reparerte komponenter.

4.3 Vedlikehold

Ottobock tilbyr vedlikehold i perioden med grunnleggende og/eller forlenget garanti. Dette vedlikeholdet er kostnadsfritt. Vedlikeholdstintervallene er beskrevet i tabellen under. Vedlikehold utføres av et Ottobock-servicesenter, et Ottobock-salgsselskap eller en servicepartner som er autorisert av Ottobock. Hvis kjøperen ikke overholder vedlikeholdstintervallene i tabellen under, vil garantien opphøre, og Ottobock har rett til å fakturere alle kostnader som her oppstår som følge av, eller i forbindelse med manglende vedlikehold.

5. Ansvarsfraskrivelse

Produktgarantien blir ugyldig hvis:

- a) det har gått mer enn 30 dager fra problemet oppstår til det rapporteres til Ottobock, et Ottobock-salgsselskap eller en autorisert servicepartner
- b) problemet skyldes at bruksanvisningen ikke har blitt fulgt, at produktet har blitt brukt på feil måte, for stor belastning på grunn av unormal bruk, bruk av ekstern kraft, manglende aktsomhet, force majeure eller forsetlig skade.
- c) produktet har blitt tilpasset, endret eller modifisert, det har blitt montert deler eller det har blitt utført annet arbeid på produktet, i strid med bruksanvisningen eller av tredjepart som ikke er autorisert
- d) produktet har blitt brukt av mer enn én bruker
- e) problemet ikke har blitt beskrevet
- f) serienummeret har blitt fjernet
- g) obligatorisk vedlikehold ikke har blitt utført med de riktige intervallene

6. Lovgivning og verneting

Garantien er underlagt lovgivningen i det landet hvor Ottobock-produktet ble kjøpt, med unntak av konflikter mellom lovgivningen og FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonale løserekjøp.

Hvis kjøperen er klassifisert som en kommersiell enhet i henhold til de relevante lovene, vil eventuelle krav som oppstår i forbindelse med denne garantien, være underlagt domstolen der Ottobock har virksomhet.

7. Andre krav

Andre gyldige rettigheter og forpliktelser i forbindelse med produktet påvirkes ikke av denne garantien.

• Informasjon om produsenten:

Otto Bock Healthcare Products GmbH
Brehmstrasse 16, 1110 Wien, Østerrike
Organisasjonsnummer: 242378p
Registrert: Domstolen i Wien

