

BIJLAGE B- BESCHRIJVING EN VOORWAARDEN VAN AANVULLENDE GARANTIE- EN SERVICEPLANNEN

1. SLA-matrix

a. Extra garantie

Warranty (SLA)		Legal Warranty	Premium Warranty	Extended Warranty
Service delivery		Depot center		
Preventive Maintenance (PM)		✗	✓	Optional
Technical support availability*		8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓	✓
	Email	✓	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓	Optional
	Repairs	✗	✓	✓
Repairs Coverage		Unlimited	Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	4h	4h
	Pick-up Response	72h	48h	48h
	Resolution Time	15d	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓	✓
	Insurance	✓	✓	✓

b. Service Plans

Service Contract (SLA)		Depot Value Plan	Depot Value Loaner Plan	Depot Value Plus Plan	Depot Value Plus Loaner Plan	Depot Premium Plan	Depot Premium Loaner Plan	Limited Value Plan
Service delivery		Depot center						
Preventive Maintenance (PM)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Technical support availability**		8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Email	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗
	Repairs	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓
Repairs Coverage		✗	✗	1x with PM	1x with PM	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	6h	4h	4h	2h	2h	6h
	Pick-up Response	72h*	72h*	48h	48h	48h	48h	72h
	Resolution Time	15d*	15d*	15d	15d	15d	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Insurance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2. Garantie

a. Wettelijke garantie

- De wettelijke garantie voor uw producten wordt geregeld door de koopovereenkomst ook wel de overeenkomst genoemd tussen u en Zimmer Biomet en deze Dienstverleningsovereenkomst heeft geen invloed op de wettelijke garantie.

b. Premium garantie

- Upgrade de wettelijke garantie naar onze Premium Garantie en geniet van een verbeterde bescherming en extra diensten die verder gaan dan de standaard wettelijke garantie. De Premium garantie omvat preventief onderhoud (PM), snelle respons en leenservice AS.
- Deze Premium Garantie upgrade is ontworpen om u uitgebreide ondersteuning te bieden, waardoor de prestaties van uw apparatuur en uw gemoedsrust worden gemaximaliseerd.
- Alleen beschikbaar tijdens de wettelijke garantieperiode.

Verlengde garantie

- Onze Verlengde Garantie biedt een extra jaar dekking na de wettelijke/langste garantieperiode en biedt bescherming voor in totaal twee jaar vanaf de aankoopdatum. Deze verlengde garantie zorgt ervoor dat uw apparatuur bij normaal gebruik vrij blijft van materiaal- en fabricagefouten. Als er zich binnen deze verlengde periode problemen voordoen, repareren of vervangen wij de betreffende onderdelen zonder extra kosten voor u.
- Bovendien kan de omvang van de verlengde garantie worden aangepast op basis van specifieke vereisten. Optioneel:
 - Preventief onderhoud (PM)
 - Leenservice tijdens preventief onderhoud
- Deze optionele diensten kunnen tegen een extra vergoeding worden toegevoegd aan uw verlengde garantie, zodat u de verlengde garantie beter kunt afstemmen op uw behoeften en uitgebreide ondersteuning kunt garanderen.
- Alleen beschikbaar tijdens de wettelijke garantieperiode.

3. Depot reparatiecentrum:

- a. Ons Depot Repair Center is een speciale faciliteit waar gespecialiseerd onderhoud, renovatie en reparaties worden uitgevoerd op producten die uit het veld komen. Uitgerust met geavanceerd gereedschap en expertise diagnosticeren we problemen, voeren we gedetailleerde reparaties uit en herstellen we de topprestaties van uw producten. Dit centrum is een integraal onderdeel van ons serviceplan en garandeert consistente reparaties van hoge kwaliteit die de levensduur van het product en uw algehele tevredenheid vergroten.

4. Preventief onderhoud (PM):

- a. Preventief Onderhoud is onze proactieve benadering om uw producten in optimale conditie te houden. Door regelmatige inspecties, onderhoud en kleine reparaties voorkomen we productstoringen, verminderen we de stilstandtijd en verlengen we de levensduur van uw producten. Onze nauwgezette planning en naleving van de beste praktijken in de sector zorgen ervoor dat uw producten efficiënt en betrouwbaar werken.
- b. De omvang van het preventieve onderhoud voor je product wordt bepaald door de aanbevelingen van de fabrikant en de geldende voorschriften. De preventieve onderhoudsactiviteiten kunnen bestaan uit reiniging, inspectie, kalibratie, testen, vervanging van onderdelen of componenten en software-updates indien nodig.

5. Beschikbaarheid technische ondersteuning**:

- a. Ons technische ondersteuningsteam is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur beschikbaar om professionele hulp en probleemoplossing voor uw producten te bieden. Onze gekwalificeerde medewerkers zullen uw vragen direct beantwoorden, problemen oplossen en de prestaties van uw product optimaliseren. Deze beschikbaarheid komt overeen met de standaard kantooruren, zodat u verzekerd bent van handige en effectieve ondersteuning.
- b. ** Werkdagen zijn afhankelijk van het land en kunnen per regio verschillen.

6. Prioriteit Hotline:

- a. Onze Priority Hotline biedt snelle ondersteuning via telefoon en e-mail van 8:00 AM tot 17:00 PM op weekdays. Dit speciale kanaal is ontworpen voor dringende problemen en zorgt voor snelle toegang tot onze hoogopgeleide supportmedewerkers. Wij geven prioriteit aan het snel oplossen van kritieke problemen, het minimaliseren van downtime en het behouden van de prestaties van uw product en uw tevredenheid.

7. Leenservice:

- a. Onze leenservice biedt tijdelijke vervangende producten terwijl uw oorspronkelijke product preventief onderhoud ondergaat of wordt gerepareerd. Deze service beperkt de onderbreking van uw werkzaamheden tot een minimum, zodat u uw productiviteit kunt handhaven met gelijkwaardige producten. Naadloze continuïteit is onze prioriteit om uw tevredenheid en operationele efficiëntie te garanderen.
- b. Verantwoordelijkheid voor het leenapparaat
 - De Klant is verantwoordelijk voor de zorg en veilige bewaring van het Leenapparaat zolang het in zijn/haar bezit is. De Klant moet het Leenapparaat gebruiken volgens de instructies van de fabrikant en het beleid en de procedures van de zorginstelling.
 - De Klant moet het Leenapparaat gereedmaken voor verzending op het afgesproken tijdstip wanneer de uitleentermijn afloopt of na ontvangst van het gerepareerde of vervangen apparaat. De voorbereiding voor verzending moet in overeenstemming zijn met de instructies van de fabrikant en voorzien zijn van een geldig Certificaat van Ontsmetting.
 - Te late teruggave en sancties: Als het Leenapparaat niet op het afgesproken tijdstip klaar is voor verzending, wordt een boete van € 25 per dag in rekening gebracht voor elke dag vertraging. Deze boete wordt toegepast om ervoor te zorgen dat de apparatuur tijdig wordt geretourneerd en beschikbaar is voor andere Klanten.
 - De fabrikant of de externe serviceprovider is verantwoordelijk voor het onderhoud en het herstellen van het Leenapparaat tijdens de uitleenperiode. Schade aan het Leenapparaat veroorzaakt door de Klant kan leiden tot extra kosten of vergoedingen.
 - Het Leenapparaat kan een gelijksoortig of ander model zijn dan het Product of kan andere specificaties hebben en kan speciale training of hulp vereisen om effectief gebruikt te worden.
 - De Klant mag het Leenapparaat alleen gebruiken zoals voorzien in de koop- of huurovereenkomst, ook wel de Overeenkomst genoemd, en deze Dienstverleningsovereenkomst en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, de gebruiksaanwijzing van de fabrikant, de meegeleverde documentatie, de handleiding en, indien van toepassing, de marktgoedkeuring van het Leenapparaat.
 - De Klant stemt ermee in het leenapparaat niet onder te verhuren of aan derden (anders dan zijn werknemers) te laten gebruiken, met inbegrip van maar niet beperkt tot andere Klanten, klinieken, groothandelaren of distributeurs, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zimmer Biomet.
- c. Geen eigendomsoverdracht

- Wanneer de Klant een leenapparaat van Zimmer Biomet ontvangt, vindt er geen overdracht van titel of eigendom plaats met betrekking tot het leenapparaat en behoudt Zimmer Biomet het eigendom van het betreffende leenapparaat.
- Het leenapparaat is in bewaring bij de Klant, die (i) de risico's draagt waaraan het leenapparaat kan worden blootgesteld of waartoe het om welke reden dan ook aanleiding kan geven, tenzij anders aangegeven in deze Dienstverleningsovereenkomst, en (ii) ermee instemt het leenapparaat niet te gebruiken als onderpand of pandrecht en, meer in het algemeen, geen pandrecht te vestigen op het leenapparaat in welke context dan ook en het vestigen van dergelijke rechten door derden niet te accepteren, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het invoeren van de clausule van eigendomsvoorbehoud tegen een beslagleggingsactie die kan ontstaan. De Klant zal derden die een zekerheidsrecht op zijn activa kunnen claimen, informeren dat het leenapparaat eigendom is van Zimmer Biomet.
- Zimmer Biomet moet onmiddellijk door de Klant op de hoogte worden gesteld van elke wettelijke of feitelijke toegang door derden tot het leenapparaat. De Klant dient de derde onmiddellijk te informeren dat het leenapparaat eigendom is van Zimmer Biomet. Daarnaast dient de Klant alle informatie en Documentatie te verstrekken die Zimmer Biomet nodig heeft om in te grijpen.

d. Garantie

- Garantievoorwaarden die specifiek van toepassing zijn op verkochte Producten zijn niet van toepassing op het Leenapparaat.
- Met uitzondering van de bepalingen in deze Dienstverleningsovereenkomst wordt het leenapparaat geleverd in de staat waarin het zich bevindt. Behalve zoals bepaald in deze Dienstverleningsovereenkomst, geeft Zimmer Biomet geen andere garanties, expliciet of impliciet, en wijst hierbij alle impliciete garanties af, waaronder garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel.
- Zimmer Biomet voert onderhoud en reparatie van normale slijtage van het leenapparaat uit tijdens de uitleenperiode, die nader kan worden gespecificeerd in het door de Klant bestelde serviceplan.

De Klant is niet gerechtigd om de betaling van de Servicevergoeding voor het Leenapparaat te verminderen of in te houden. De Klant kan echter te veel betaalde bedragen terugvorderen die het gevolg zijn van een door een defect veroorzaakte beperking van het gebruik, in overeenstemming met de regelgeving inzake ongerechtvaardigde verrijking.

8. Reparaties Dekking:

- a. Reparatieservicedekking beschrijft de uitgebreide ondersteuning die wordt geboden onder ons serviceplan. Het omvat diagnose, correctie en herstel van productstoringen, inclusief arbeid, onderdelen en noodzakelijke aanpassingen om optimale functionaliteit te garanderen. Deze dekking minimaliseert uitvaltijd, houdt de operationele efficiëntie op peil en wordt voor alle duidelijkheid beschreven in je Dienstverleningsovereenkomst.

- b. De omvang van het correctief onderhoud voor het product wordt bepaald door de aanbevelingen van de fabrikant en de toepasselijke regelgeving. Correctief onderhoud kan bestaan uit diagnose van het probleem, reparatie of vervanging van onderdelen of componenten en testen om te garanderen dat het product correct functioneert.
- c. Je moet problemen of storingen met het product binnen 24 uur melden aan de fabrikant of serviceprovider. De fabrikant of serviceprovider bepaalt de responstijd voor het correctieve onderhoud op basis van de ernst van het probleem en de geldende voorschriften en in overeenstemming met de Dienstverleningsovereenkomst.

9. Responstijd:

- a. De responstijd meet de tijd die verstrijkt tussen uw serviceverzoek en onze eerste actie. Hieruit blijkt onze toewijding aan tijdige ondersteuning en het oplossen van uw vragen of problemen. We houden dit bij vanaf het eerste verzoek tot aan het eerste contact door ons gekwalificeerde serviceteam, zodat we transparant zijn en voldoen aan de verwachtingen die zijn uiteengezet in de SLA-matrix hierboven.

10. Responstijd bij afhalen:

- a. Pick-Up Response Time meet hoe snel we uw product ophalen nadat u om onderhoud of reparatie hebt gevraagd. Deze meetwaarde geeft onze efficiëntie weer bij het opstarten van het serviceproces, vanaf het indienen van het verzoek tot het fysiek ophalen op uw locatie. Specifieke tijden worden gedefinieerd in de SLA-matrix hierboven voor transparantie en om duidelijke verwachtingen te stellen aan de servicelogistiek.

11. Resolutietijd:

- a. De resolutietijd is de totale duur vanaf uw serviceverzoek totdat we het gemelde probleem volledig hebben opgelost. Deze maatstaf evalueert onze efficiëntie bij het aanpakken en oplossen van uw problemen en omvat de eerste respons, diagnose, reparatie, testen en bevestiging van de oplossing. De tijd wordt gedetailleerd weergegeven in de SLA-matrix hierboven om transparantie te garanderen en verwachtingen te stellen voor een tijdige oplossing van problemen.

12. Verzendkosten:

- a. Verzendkosten dekken de kosten voor het transport van producten tussen uw locatie en onze aangewezen servicefaciliteiten als onderdeel van uw serviceplan. Deze kosten zijn inclusief afhandeling en werkelijke transportkosten. De details, inclusief eventuele extra kosten of speciale vereisten voor afhandeling, worden duidelijk uiteengezet in je Dienstverleningsovereenkomst om transparantie te garanderen met betrekking tot financiële verantwoordelijkheden.

13. Verzekering voor verzending:

- a. Verzekering voor verzending biedt dekking tegen verlies, diefstal of schade aan uw producten tijdens het transport tussen specifieke locaties onder ons serviceplan. Deze verzekering garandeert compensatie voor de volledige of gedeeltelijke waarde van uw producten in geval van onvoorziene incidenten. Voorwaarden, zoals dekkingslimieten, aftrekbare bedragen en

claimprocedures, worden gespecificeerd in uw Dienstverleningsovereenkomst om uitgebreide bescherming en duidelijkheid te bieden over verzekeringsgerelateerde zaken.

14. Garantie voor services

- a. Onze servicegarantie garandeert dat alle vakmanschap en reserveonderdelen gedekt zijn door een kwaliteitsgarantie. Gedurende een periode van 90 dagen vanaf de datum waarop de service is voltooid, bent u verzekerd van gemoedsrust. Als tijdens deze periode vervangen onderdelen of ons vakmanschap niet aan onze hoge normen voldoen of defect blijken te zijn, zullen we deze onmiddellijk vervangen of repareren zonder extra kosten voor jou. Deze garantie weerspiegelt onze niet aflatende toewijding aan het leveren van betrouwbare service van topkwaliteit, waardoor jouw tevredenheid en vertrouwen in onze diensten gewaarborgd is.

15. Term: Optioneel in de (SLA) matrix

- a. Optionele onderdelen van de service zijn extra aanbiedingen die beschikbaar zijn tegen een extra vergoeding, zodat u uw serviceplan kunt aanpassen aan uw specifieke behoeften. Deze uitbreidingen zijn ontworpen om toegevoegde waarde en flexibiliteit te bieden, op maat gemaakt om de prestaties en levensduur van uw apparatuur te optimaliseren. Elke optionele service-uitbreiding wordt gedetailleerd beschreven om transparantie te garanderen, zodat u uw service-ervaring kunt verbeteren op basis van uw vereisten en voorkeuren.

3. Service Plan: Beleid voor misbruik van apparatuur en reparatie

Overzicht

Onze servicepakketten bieden uitgebreide dekking voor normale slijtage, mechanische storingen en andere problemen die voortkomen uit normaal gebruik van het product. Het is echter belangrijk om te begrijpen dat bepaalde soorten schade, met name schade veroorzaakt door verkeerd gebruik of onjuiste behandeling, niet worden gedekt door deze Dienstverleningsovereenkomst.

Reparaties die nodig zijn door verkeerd gebruik vereisen een aparte offerte en worden uitgevoerd tegen vaste reparatiekosten.

Definitie van Misbruik

Misbruik van Producten omvat, maar is niet beperkt tot, het gebruik van een Product, inclusief systeem of bijbehorende processen of diensten, op een manier die niet is bedoeld door de fabrikant zoals uiteengezet in de gebruiksaanwijzing (IFU) of niet volgens de specificaties, instructies, informatie of andere Productdocumentatie die door de fabrikant is verstrekt. Hieronder vallen ook ongeoorloofde reparaties of wijzigingen of het ontbreken van routineonderhoud.

Herstelproces voor schade door verkeerd gebruik

1. Inspectie en beoordeling:

- o Na ontvangst van de beschadigde apparatuur voert ons wereldwijde reparatiecentrum een grondige inspectie uit om de oorzaak van de storing vast te stellen.

- Als wordt vastgesteld dat de schade te wijten is aan verkeerd gebruik, wordt de reparatie niet gedekt door het servicecontract.

2. Offerte voor reparatie:

- Er wordt een gedetailleerde reparatieofferte gemaakt met de vaste kosten die nodig zijn om de apparatuur weer bedrijfsklaar te maken.
- De offerte bevat een specificatie van onderdelen, arbeid en eventuele extra kosten.

3. Goedkeuring en betaling:

- Het reparatieproces begint pas na ontvangst van schriftelijke goedkeuring en betaling van de Klant voor het geoffreerde bedrag.
- Vertragingen in de goedkeuring kunnen de reparatietijd verlengen.

4. Voltooing van reparaties:

- Zodra de reparaties zijn voltooid, wordt de apparatuur onderworpen aan kwaliteitscontroles om te garanderen dat deze voldoet aan de operationele normen.
- De gerepareerde apparatuur wordt dan teruggestuurd naar de Klant, waarbij de verzendkosten en verzekering worden gedekt volgens het standaard serviceplan.