

ALLEGATO B- DESCRIZIONE E CONDIZIONI DEI PIANI DI GARANZIA E ASSISTENZA AGGIUNTIVI

1. Matrice SLA

a. Garanzia aggiuntiva

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	✓	✓	✓

a. Piani di servizio

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. Garanzia

a. Garanzia legale

- La garanzia legale per i vostri prodotti è regolata dal contratto di acquisto, noto anche come Contratto, tra voi e Zimmer Biomet e il presente Contratto di assistenza non ha alcuna influenza sulla garanzia legale.

b. Garanzia Premium

- Aggiornate la vostra Garanzia Legale alla nostra Garanzia Premium e godete di una maggiore protezione e di servizi aggiuntivi rispetto alla garanzia legale standard. La garanzia Premium include la manutenzione preventiva (PM), la risposta rapida e il servizio di prestito AS.
- Questo aggiornamento della garanzia Premium è stato progettato per fornire un'assistenza completa, massimizzando le prestazioni della vostra apparecchiatura e la vostra tranquillità.
- Disponibile solo durante il periodo di Garanzia Legale.

c. Estensione di garanzia

- La nostra estensione di garanzia offre un anno supplementare di copertura oltre al periodo di garanzia legale/premium, fornendo una protezione per un totale di due anni dalla data di acquisto. L'estensione di garanzia garantisce che l'apparecchiatura sia esente da problemi di materiali e di lavorazione in condizioni di utilizzo normale. In caso di problemi durante questo periodo di estensione, ripareremo o sostituiremo le parti interessate senza alcun costo aggiuntivo.
- Inoltre, l'estensione della garanzia può essere personalizzata in base a requisiti specifici. Opzionale da includere:
 - Manutenzione preventiva (PM)
 - Servizio di prestito durante la manutenzione preventiva
- Questi servizi opzionali possono essere aggiunti alla garanzia estesa a un costo aggiuntivo, consentendovi di personalizzare la garanzia estesa per soddisfare al meglio le vostre esigenze e garantire un'assistenza completa.
- Disponibile solo durante il periodo di Garanzia Legale/Garanzia Premium.

3. Centro di riparazione del deposito:

- a. Il nostro Depot Repair Center è una struttura dedicata dove vengono eseguiti servizi specializzati di manutenzione, rimessa a nuovo e riparazione dei prodotti restituiti dal campo. Dotati di strumenti e competenze avanzate, diagnosticliamo i problemi, eseguiamo riparazioni dettagliate e riportiamo i vostri prodotti alle massime prestazioni. Questo centro è parte integrante del nostro piano di assistenza e garantisce riparazioni costanti e di alta qualità che aumentano la longevità dei prodotti e la soddisfazione generale dei clienti.

4. Manutenzione preventiva (PM):

- a. La manutenzione preventiva è il nostro approccio proattivo per mantenere i vostri prodotti in condizioni ottimali. Attraverso ispezioni regolari, assistenza e piccole riparazioni, preveniamo i guasti dei prodotti, riduciamo i tempi di inattività e ne prolunghiamo la durata. La nostra pianificazione meticolosa e l'adesione alle migliori pratiche del settore garantiscono un funzionamento efficiente e affidabile dei vostri prodotti.
- b. L'ambito della manutenzione preventiva per il vostro prodotto sarà determinato dalle raccomandazioni del produttore e dalle normative applicabili. Le attività di manutenzione preventiva possono comprendere la pulizia, l'ispezione, la calibrazione, il collaudo, la sostituzione di parti o componenti e l'aggiornamento del software, se necessario.

5. Disponibilità del supporto tecnico:**

- a. Il nostro team di assistenza tecnica è disponibile dalle 8:00 alle 17:00 nei giorni feriali per fornire assistenza professionale e risoluzione dei problemi dei vostri prodotti. Il nostro personale qualificato risponderà prontamente alle vostre richieste, risolverà i problemi e ottimizzerà le prestazioni del vostro prodotto. Questa disponibilità coincide con gli orari di lavoro standard, garantendo un'assistenza comoda ed efficace.
- b. ** I giorni lavorativi dipendono dal paese, che può variare da regione a regione.

6. Linea telefonica prioritaria:

- a. La nostra Priority Hotline offre un'assistenza rapida via telefono e via e-mail dalle 8:00 alle 17:00 nei giorni feriali. Pensato per i problemi urgenti, questo canale dedicato garantisce un accesso rapido al nostro personale di assistenza altamente qualificato. La priorità è risolvere rapidamente i problemi più critici, riducendo al minimo i tempi di inattività e mantenendo le prestazioni del prodotto e la vostra soddisfazione.

7. Servizio di prestito:

- a. Il nostro servizio di prestito fornisce prodotti sostitutivi temporanei mentre il prodotto originale è sottoposto a manutenzione preventiva o riparazione. Questo servizio riduce al minimo le interruzioni delle operazioni, consentendovi di mantenere la produttività con prodotti equivalenti. La continuità senza soluzione di continuità è la nostra priorità per garantire la vostra soddisfazione e la vostra efficienza operativa.
- b. Responsabilità per il dispositivo in prestito
 - Il Cliente è responsabile della cura e della custodia del Dispositivo in prestito mentre è in suo possesso. Il Cliente deve utilizzare il Dispositivo in prestito in conformità alle istruzioni del produttore e alle politiche e procedure della struttura sanitaria.
 - Il Cliente deve preparare il dispositivo in prestito per la spedizione al momento concordato, al termine del periodo di prestito o al ricevimento del dispositivo riparato o sostituito. La preparazione per la spedizione deve essere conforme alle istruzioni del produttore e includere un certificato di decontaminazione valido.
 - Restituzione tardiva e sanzioni: La mancata preparazione del dispositivo in prestito per la spedizione al momento concordato comporterà un addebito di 25 euro al giorno per ogni giorno di ritardo. Questa penale viene applicata per garantire la restituzione tempestiva delle apparecchiature e la loro disponibilità per altri clienti.
 - Il produttore o il fornitore di servizi terzo è responsabile della manutenzione e della riparazione del dispositivo in prestito durante il periodo di prestito.

Eventuali danni al dispositivo in prestito causati dal cliente possono comportare costi o spese aggiuntive.

- Il Dispositivo in prestito può essere un modello simile o diverso dal Prodotto o avere specifiche diverse e può richiedere una formazione o un'assistenza speciale per essere utilizzato in modo efficace.
- Il Cliente può utilizzare il Dispositivo in prestito solo come previsto dal contratto di acquisto o di noleggio, denominato anche Contratto, e dal presente Contratto di servizio e in conformità alle leggi vigenti, alle istruzioni d'uso del produttore, alla documentazione fornita, al manuale e, se del caso, all'approvazione del mercato del Dispositivo in prestito.
- Il cliente si impegna a non subaffittare o consentire a terzi (diversi dai propri dipendenti) di utilizzare il dispositivo in prestito, compresi, a titolo esemplificativo, altri clienti, cliniche, grossisti o distributori, senza il preventivo consenso scritto di Zimmer Biomet.

c. Nessun trasferimento di proprietà

- Quando l'utente riceve un dispositivo in prestito da Zimmer Biomet, non vi è alcun trasferimento di titolo o di proprietà rispetto al dispositivo in prestito e Zimmer Biomet mantiene la proprietà del relativo dispositivo in prestito.
- Il dispositivo in prestito sarà in custodia del Cliente, il quale (i) si farà carico dei rischi a cui il dispositivo in prestito può essere esposto o a cui può dare origine per qualsiasi motivo, se non diversamente specificato nel presente Accordo di servizio, e (ii) si impegna a non utilizzare il dispositivo in prestito come garanzia o pegno e, più in generale, a non creare alcun diritto di pegno sul dispositivo in prestito in qualsiasi contesto e a non accettare la creazione di tali diritti da parte di terzi, incluso, senza limitazioni, l'invocazione della clausola di riserva di proprietà contro qualsiasi azione di pignoramento che possa sorgere. Il cliente dovrà informare i terzi che potrebbero rivendicare un diritto di garanzia sui suoi beni che il dispositivo in prestito è di proprietà di Zimmer Biomet.
- Zimmer Biomet deve essere immediatamente informata dall'utente di qualsiasi accesso legale o effettivo da parte di terzi (in particolare allegati) al dispositivo in prestito. L'acquirente deve informare immediatamente la terza parte che il dispositivo in prestito è di proprietà di Zimmer Biomet. Inoltre, l'Acquirente dovrà fornire tutte le informazioni e la documentazione necessarie all'intervento di Zimmer Biomet.

d. **Garanzia**

- Le condizioni di garanzia che si applicano specificamente ai Prodotti venduti non si applicano al Dispositivo in prestito.
- Ad eccezione di quanto rappresentato nel presente Contratto di assistenza, il dispositivo in prestito viene fornito "COSÌ COM'È". Al di fuori di quanto previsto nel presente Contratto di assistenza, Zimmer Biomet non fornisce altre garanzie, espresse o implicite, e con la presente declina tutte le garanzie implicite, comprese quelle di commerciabilità e di idoneità a uno scopo particolare.
- Zimmer Biomet eseguirà la manutenzione e la riparazione della normale usura del dispositivo in prestito, durante il periodo di prestito, che può essere ulteriormente specificato nel piano di assistenza ordinato dal cliente.

Il Cliente non ha il diritto di ridurre o trattenere il pagamento della Commissione di servizio per il Dispositivo in prestito. Tuttavia, il Cliente può reclamare i pagamenti in eccesso derivanti da una riduzione dell'uso dovuta a un difetto, in conformità con le norme sull'arricchimento senza causa.

8. Copertura delle riparazioni:

- a. La copertura del servizio di riparazione descrive l'assistenza completa fornita dal nostro piano di assistenza. Include la diagnosi, la correzione e il ripristino dei malfunzionamenti del prodotto, coprendo la manodopera, i ricambi e le regolazioni necessarie per garantire una funzionalità ottimale. Questa copertura riduce al minimo i tempi di inattività, mantiene l'efficienza operativa ed è descritta in dettaglio nel contratto di assistenza per maggiore chiarezza.
- b. L'ambito della manutenzione correttiva per il prodotto sarà determinato dalle raccomandazioni del produttore e dalle normative applicabili. La manutenzione correttiva può comprendere la diagnosi del problema, la riparazione o la sostituzione di parti o componenti e la verifica del corretto funzionamento del prodotto.
- c. È necessario segnalare qualsiasi problema o malfunzionamento del prodotto al produttore o al fornitore di servizi entro 24 ore. Il produttore o il fornitore di servizi determinerà i tempi di risposta per la manutenzione correttiva in base alla gravità del problema e alle normative applicabili, nonché in conformità al Contratto di assistenza.

9. Tempo di risposta:

- a. Il tempo di risposta misura la durata della richiesta di assistenza e dell'intervento iniziale. Dimostra il nostro impegno a fornire un'assistenza tempestiva e a risolvere le vostre richieste o i vostri problemi. Il tempo di risposta viene monitorato dalla richiesta

al primo contatto da parte del nostro team di assistenza qualificato, garantendo la trasparenza e il rispetto delle aspettative delineate nella matrice SLA di cui sopra.

10. Tempo di risposta per il ritiro:

- a. Il tempo di risposta al ritiro misura la rapidità con cui ritiriamo il prodotto dopo la richiesta di manutenzione o riparazione. Questo parametro riflette la nostra efficienza nell'avviare il processo di assistenza, dalla presentazione della richiesta al ritiro fisico presso la vostra sede. I tempi specifici sono definiti nella matrice SLA di cui sopra per trasparenza e per stabilire chiare aspettative logistiche di servizio.

11. Tempo di risoluzione:

- a. Il tempo di risoluzione è la durata totale della richiesta di assistenza fino alla risoluzione completa del problema segnalato. Questo parametro valuta la nostra efficienza nell'affrontare e risolvere i vostri problemi, comprendendo la risposta iniziale, la diagnosi, la riparazione, il test e la conferma della risoluzione. È descritto in dettaglio nella matrice SLA di cui sopra per garantire la trasparenza e stabilire le aspettative di una risoluzione tempestiva dei problemi.

12. Costi di spedizione:

- a. I costi di spedizione coprono le spese di trasporto dei prodotti tra la vostra sede e le nostre strutture di assistenza designate nell'ambito del vostro piano di assistenza. Questi costi includono la movimentazione e le spese di trasporto effettive. I dettagli, compresi eventuali costi aggiuntivi o requisiti speciali di gestione, sono chiaramente indicati nel contratto di servizio per garantire la trasparenza delle responsabilità finanziarie.

13. Assicurazione sulla spedizione:

- a. L'assicurazione di spedizione fornisce una copertura contro la perdita, il furto o il danneggiamento dei vostri prodotti durante il transito tra le località specificate nel nostro piano di servizio. Questa assicurazione garantisce il risarcimento del valore totale o parziale dei vostri prodotti in caso di incidenti imprevisti. I termini, come i limiti di copertura, le franchigie e le procedure di reclamo, sono specificati nel Contratto di servizio per fornire una protezione completa e chiarezza sulle questioni relative all'assicurazione.

14. Garanzia per i servizi

- a. La nostra garanzia di assistenza assicura che tutta la manodopera e i pezzi di ricambio siano coperti da un impegno di garanzia di qualità. Per un periodo di 90 giorni dalla data di completamento dell'assistenza, vi garantiamo la massima tranquillità. Se durante

questo periodo i pezzi di ricambio sostituiti o la nostra manodopera non soddisfano i nostri elevati standard o si rivelano difettosi, li sostituiamo o ripareremo tempestivamente senza alcun costo aggiuntivo per il cliente. Questa garanzia riflette la nostra costante dedizione a fornire un servizio affidabile e di alta qualità, assicurando la vostra soddisfazione e fiducia nei nostri servizi.

15. Termine: Opzionale nella matrice (SLA)

- a. Le parti opzionali del servizio sono offerte aggiuntive disponibili a pagamento, che consentono di personalizzare il piano di assistenza per soddisfare esigenze specifiche. Questi miglioramenti sono stati pensati per fornire valore aggiunto e flessibilità, per ottimizzare le prestazioni e la longevità delle vostre apparecchiature. Ogni servizio opzionale aggiuntivo è descritto in dettaglio per garantire la trasparenza, offrendovi l'opportunità di migliorare la vostra esperienza di assistenza in base alle vostre esigenze e preferenze.

3. Piano di assistenza: Uso improprio delle apparecchiature e politica di riparazione

Panoramica

I nostri piani di assistenza forniscono una copertura completa per l'usura regolare, i guasti meccanici e altri problemi derivanti dal normale utilizzo del prodotto. Tuttavia, è importante capire che alcuni tipi di danni, in particolare quelli causati da un uso improprio o da una manipolazione non corretta, non sono coperti dal presente Contratto di assistenza.

Le riparazioni dovute a un uso improprio richiederanno un preventivo separato e saranno affrontate con un costo di riparazione fisso.

Definizione di abuso

L'uso improprio dei Prodotti comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo di un Prodotto, compreso il sistema o i processi o i servizi associati, in un modo non previsto dal produttore come indicato nelle istruzioni per l'uso (IFU) o non conforme alle specifiche, alle istruzioni, alle informazioni o a qualsiasi altra documentazione del Prodotto fornita dal produttore. Sono incluse anche le riparazioni o le alterazioni non autorizzate o la mancanza di manutenzione ordinaria.

Processo di riparazione dei danni causati da un uso improprio

1. Ispezione e valutazione:

- Al ricevimento dell'apparecchiatura danneggiata, il nostro centro di riparazione globale condurrà un'ispezione approfondita per valutare la causa del malfunzionamento.
- Se il danno è dovuto a un uso improprio, la riparazione non sarà coperta dal contratto di assistenza.

2. Preventivo per la riparazione:

- Verrà fornito un preventivo dettagliato per la riparazione, che illustra il costo fisso necessario per riportare l'apparecchiatura alle sue condizioni operative.
- Il preventivo includerà una ripartizione dei pezzi di ricambio, della manodopera e di eventuali costi aggiuntivi.

3. Approvazione e pagamento:

- Il processo di riparazione inizierà solo dopo aver ricevuto l'approvazione scritta e il pagamento da parte del cliente dell'importo indicato.
- Eventuali ritardi nell'approvazione possono allungare i tempi di riparazione.

4. Completamento delle riparazioni:

- Una volta completate le riparazioni, l'apparecchiatura sarà sottoposta a controlli di qualità per garantire la conformità agli standard operativi.
- L'apparecchiatura riparata verrà quindi rispedita al cliente, con spese di spedizione e assicurazione coperte come da piano di assistenza standard.