

ottobock.

Mer frihet med full rörlighet – Ottobock garantipaket

Garantialternativ för mekatroniska knäleder



Quality for life

Låt oss övervinna gränser!

Ottobock garantipaket gör livet enklare för dig och dina användare.

Du behöver inte längre ägna tid åt att skicka kostnadsuppskattningar eller frågor om deadline.

Dina användare drar nytta av korta väntetider och omfattande service – över 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.

Tjänster	3 års standardgaranti	6 års förlängd garanti
Gratis reparationer¹	✓	✓
Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	✓	✓
Gratis 24 månaders underhåll (Genium X3: 12 och 24 månaders underhåll)	✓	✓
Gratis 48 månaders underhåll (Genium X3: 36, 48 och 60 månaders underhåll)	✗	✓
	Fördelar med 3 års standardgaranti	Fördelar med 6 års förlängd garanti
	✓ Helt transparenta kostnader under 3 års tid	✓ Helt transparenta kostnader under 6 års tid
	✓ Kan som tillval förlängas (till 6 år när som helst)	✓ Med förlängningen fortsätter du också spara reparationskostnader och kostnader för obligatoriskt underhåll som uppkommit

¹ Förutom vid yttliga skador och skador som uppstår till följd av felaktig användning, avsikt, försummelse eller force majeure.

För att uttrycka det enkelt.



Vad är underhåll?

Vid underhåll testas alla produktfunktioner noggrant i ingångs- och utgångskontroller. Våra servicetekniker gör också samtidigt de programvaruuppdateringar och tekniska uppdateringar som krävs. Om det finns ett nära förestående eller redan befintligt funktionsbortfall, byts eller repareras de aktuella delarna enligt Ottobocks servicedirektiv. I underhållet ingår också rengöring.

Underhållet är kostnadsfritt under garantiperioden.

Observera: För att bibehålla användarens säkerhet, korrekt funktion samt bibehålla garantin, krävs regelbundet underhåll efter 24 månader för **C-Leg**, **Kenevo** och **Genium** samt efter 12 månader för **Genium X3**. När det är dags för underhåll, visas detta på C-Leg och Kenevo med tre korta pip och på Genium och Genium X3 även med tre vibrationssignaler förutom pipen när batteriladdaren har kopplats bort.



Vad är reparationer?

Vid en reparation analyserar våra servicetekniker produkten och gör ett test av mekaniska funktioner. Berörda delar bedöms och byts ut eller repareras i enlighet med Ottobocks servicedirektiv. Dessutom genomförs ingångs- och utgångskontroller samt rengöring.

Reparationer är kostnadsfria under garantiperioden. Reparationer täcker inte ytliga skador som repor som tyder på vanlig användning, eller skador till följd av felaktig användning, avsikt, försummelse eller force majeure.



Vad är en låneenhet?

En låneenhet är en ersättningsprodukt. Ottobock ordnar en låneenhet till användaren medan underhåll och reparationer utförs.



”Jag kan ge användarna en gratis låneenhet medan underhåll och reparation pågår, så att deras rörlighet bibehålls under denna tid.”



Bättre med garanti!

Tillförlitlig planering och kostnadstransparens

Oavsett vilket paket du väljer kommer du att få ett långsiktigt underhållsschema med en översikt över involverade kostnader. Detta kommer garantera tillförlitlig planering.

Oberoende och effektivitet

Allt underhåll och alla reparationer görs snabbt, enkelt och obyråkratiskt. Du behöver inte ta fram kostnadsuppskattningar eller inhämta godkännanden.

Full användarrörlighet

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

Gäller globalt

Alla användare – oavsett om de är hemma, på semester eller på affärsresa – kan vända sig till närmaste Ottobock-dotterbolag, servicecenter eller klinik om problem uppstår. Ottoboocks garanti gäller över hela världen.

Fördelar med Ottobock service.

Vi ger dig personliga råd om både underhåll och reparationer och hjälper dig om du har frågor eller problem. Våra erfarna och kompetenta servicetekniker undersöker den specifika anledningen till att du skickade in produkten. De ger dig rekommendationer och information om tekniska uppdateringar eller uppdateringar av programvara som har gjorts och informerar dig om alla åtgärder som vidtagits. Med Ottoboocks garanti tar dina användare säkra steg och produkten är alltid tekniskt uppdaterad.

Vi förser dig med ett komplett paket.

Fråga om vilka garantialternativ som finns när du vill köpa någon av våra produkter. Du köper då den garanti du önskar tillsammans med produkten. Kontakta din Ottobock-återförsäljare eller lokala Ottobock kundtjänst om du har frågor om våra garantipaket.

Ottobock villkor och bestämmelser för tillverkarens garanti – mekatroniska protesknän.

Tillverkare	Produkt	Standardgaranti vid tidpunkten för köp av produkten (år)	Förlängd garanti till 6 år kan köpas...		Gratis underhåll följande månad(er):		Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	Komponenter som täcks av garantin	Anståndsperiod för underhåll (månader)
			...vid tidpunkten för köp av produkten	Garanti-förlängning från 3 till 6 år... inom de första 36 månaderna efter att produkten köpts	Standardgaranti 3 år	Förlängd garanti 6 år			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Genium X3 (3B5-3) (3B5-3=ST)	3 SP-3B5-3=3	✓ SP-3B5-3=6	✓ SP-3B5-3=3+3	12/24	12/24/36/48/60	✓	<ul style="list-style-type: none"> Knäled exkl. skydd AXON röradapter Induktiv laddare och strömförsörjning 	-2/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Genium (3B1-3) (3B1-3=ST)	3 SP-3B1-3=3	✓ SP-3B1-3=6	✓ SP-3B1-3=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Knäled exkl. skydd och cosmesis AXON röradapter Induktiv laddare och strömförsörjning 	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	C-Leg (3C98-3) (3C88-3)	3 SP-3C98-3=3	✓ SP-3C98-3=6	✓ SP-3C98-3=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Knäled exkl. skydd och cosmesis Röradapter Batteriladdare och strömförsörjning 	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Kenevo (3C60) (3C60=ST)	3 SP-3C60=3	✓ SP-3C60=6	✓ SP-3C60=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Knäled exkl. skydd AXON röradapter Induktiv laddare och strömförsörjning 	-1/+2

Observera: Garantibeställningsnumren gäller både knäleden med pyramidadapter och knäleden med gängad topp – i alla tillgängliga färgvarianter.

¹ Förutom vid ytliga skador och skador som uppstår till följd av felaktig användning, avsikt, försummelse eller force majeure.

- ☛ Alla tider baseras på det datum O&P-specialisten erhåller leveransen från Ottobock, enligt följesedeln.
- ☛ Underhållstjänsterna som nämns ovan krävs för att säkerställa att garantin fortsätter gälla.
- ☛ Se till att du anger tillhörande beställningsnummer när du köper ett garantipaket.

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

1. Person som gör anspråk

Denna garanti gäller den ursprungliga köparen som köper produkten från ett försäljningsbolag i Ottobock Healthcare Group ("Ottobock Sales Company") till förmån för den användare som förses ("köparen"). Köparen och förstagångsanvändaren har rätt att hävda garantianspråk. Garantin kan inte överlätas till tredje part.

2. Standardgaranti

För föremålet för garantin ger Ottobock en standardgaranti för en period på tre (3) år från det datum köparen erhåller leveransen från Ottobock enligt följesedeln.

2.1 Förlängd garanti

Förutom standardgarantin (3 år) kan köparen köpa en garanti för en förlängd period på sex (6) år, antingen

(i) tillsammans med köpet av produkten eller

(ii) i slutet av standardgarantins giltighet.

Förutsättningen för (ii) är att obligatoriskt underhåll utförts korrekt i enlighet med klausul 3.3.

Allmän information om garantin

- Om inget annat anges, börjar alla perioder på det datum köparen erhåller leveransen från Ottobock (enligt följesedeln).
- Där lagen så medger, undantas Ottobock från allt ansvar i synnerhet för skador som uppstått till följd av att obligatoriska underhållsintervall inte har hållits samt för alla indirekta skador, sekundära skador eller följdskador.
- 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 så snart som möjligt, men senast trettio (30) dagar efter att garantihändelsen inträffat. Garantianspråk, inklusive beskrivningar av felet, ska ställas till Ottobock, ett Ottobock Sales Company eller en Ottobock auktoriserad servicepartner

(”Auktoriserad servicepartner”). Ottobock kommer försöka informera den som ställer anspråk så snart som möjligt om det inte föreligger någon garantihändelse enligt en rimlig bedömning av Ottobock.

3. Garantiomfattning

Den aktuella garantin täcker materialfel, tillverkningsfel och/eller funktions-fel på föremålet för garantin. Typiskt och vanligt slitage samt stöld och förlust täcks inte av denna garanti.

3.1 Reparation eller byte

Om en garantihändelse gäller, kommer Ottobock efter eget omdöme att reparera föremålet för garantin, eller byta ut defekta delar mot reservdelar.

- Ottobock kan använda nya delar eller delar i nyskick i den mån detta uppfyller lagstadgade krav. Garantitjänster kan utföras av ett Ottobock servicecenter, ett Ottobock Sales Company eller av en auktoriserad servicepartner.
- Utbyta delar stannar kvar hos Ottobock och/eller servicecentret eller den auktoriserade servicepartnern, och ägandet av sådana delar övergår till Ottobock.
- När det gäller delar som repareras eller byts ut med denna garanti, ger Ottobock ny garanti från tidpunkten för reparationerna eller bytet till slutet av den köpta garantin.

3.2 Låneenhet

På begäran kommer Ottobock ställa en låneenhet till förfogande, om och där sådan finns tillgänglig.

Låneenheten tillhandahålls kostnadsfritt

- (a) vid berättigad garantihändelse, så länge reparationer pågår eller tills en ny enhet har ställts till förfogande och under respektive frakttider och/eller
- (b) om det fastställs att detta inte är en berättigad garantihändelse, från tidpunkten produkten skickas in tills relevant meddelande kommer från Ottobock.

Låneenheten ska återlämnas omedelbart, inom en vecka, efter att användaren erhållit de servade eller reparerade komponenterna. Alla undantag från detta ska ordnas separat med det lokala Ottobock Sales Company. Om låneenheten inte återlämnas inom en vecka efter att de servade eller reparerade komponenterna mottagits, eller inom annan överenskommen återlämningsstid, kan Ottobock ta ut en hyresavgift för varje vecka förseningen av återlämningen varar, enligt de bestämmelser och villkor som gäller vid den aktuella tidpunkten.

Låneenheten ska hanteras med vederbörlig omsorg och ska på ett rimligt sätt skyddas mot alla potentiella skador. Ottobock kan begära ersättning och/eller skadestånd om låneenheten skadas eller går förlorad (även oavsiktligt).

Om en garantihändelse gäller, debiteras inga fraktkostnader för låneenheten eller returneringen av de servade eller reparerade komponenterna.

3.3 Underhåll

Standardgarantin eller den förlängda garantin innefattar en eller flera gratis underhållstjänster, för vilka respektive förfallodatum står i tabellen ovan. Sådant underhåll ska utföras av ett Ottobock servicecenter, ett Ottobock Sales Company eller av en auktoriserad servicepartner. Om sådant underhåll inte utförs, gäller inte längre garantin och Ottobock kan fakturera alla kostnader som uppstår på grund av, eller i samband med, icke utfört underhåll.

4. Ansvarsfriskrivning

Den nuvarande produktgarantin är utesluten om:

- a) felet inte rapporteras till Ottobock, ett Ottobock Sales Company eller en auktoriserad servicepartner inom trettio (30) dagar;
- b) felet orsakas av underlåtenhet att följa bruksanvisningen, olämplig fysisk kraft, yttre påverkan, frånvaro av skäligen aktsamhet, felaktig användning, försumlighet eller uppsåtlig skada, eller force majeure;
- c) köparen, användaren eller annan tredje part som inte godkänts av Ottobock har gjort justeringar, ändringar, modifieringar, installationer eller andra typer av arbeten på föremålet för garantin (inklusive användningen, eller kombinationen, av föremålet för garantin med inkompatibla delar som inte godkänts av Ottobock);
- d) föremålet för garantin används av mer än en användare;
- e) ingen beskrivning av felet meddelas;
- f) serienumret har tagits bort; eller
- g) obligatoriskt underhåll inte utförs eller inte har utförts i tid.

5. 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).

Jurisdiktionen för köparens anspråk enligt denna garanti ska ligga hos domstolarna vid Ottoboocks säte, där köparen har företagsstatus enligt gällande lagar.

6. Övriga anspråk

Inga andra befintliga rättigheter och skyldigheter i samband med föremålet för garantin påverkas av denna garanti.

• Tillverkarinformation

Otto Bock Healthcare Products GmbH
Brehmstraße 16, 1110 Wien, Österrike
Företagsregisternummer: 242378p
Registerdomstol: Handelsdomstolen i Wien

Otto Bock Scandinavia AB
Postal: Box 4041, 169 04 Solna, Visiting: Barks väg 7, Solna · Sweden
T+ 46 11 280689 · info@ottobock.se · www.ottobock.se