

ottobock.

Täysi liikkuvuus kaiken aikaa – Ottobockin takuupaketit

Takuuvaihtoehdot Käsi- ja kyynärpääproteesit



Quality for life

ottobock.

Tietoa ammattilaisille

Ylitetään esteet!

Ottobock-takuupaketit helpottavat sekä ammattilaisten että käyttäjien elämää.

Proteesiammattilaisena aikasi ei enää kulu kustannusarvioiden lähettämiseen tai huoltotilauksen edistymisten tiedusteluun, ja käyttäjien odotusajat lyhentyvät ja palvelu vastaa aina – missä tahansa olettekin – tunnettua Ottobock-laatua!

Kaikkiin takuupaketteihimme sisältyy ilmainen korjaus ja huolto takuuajana sekä veloituseton sijaislaite korjaus-/huoltojakson ajaksi.

Sisältö	2 vuoden perustakuu	3 vuoden takuu	5 vuoden takuu
Korjaukset veloituksetta¹	✓	✓	✓
Sijaistuote veloituksetta huolto-/korjaus- jakson ajaksi ¹	✗	✓	✓
Ilmainen 24 kk -huolto	✗	✓	✓
Ilmainen 48 kk -huolto	✗	✗	✓
		3 vuoden takuun edut	5 vuoden takuun edut
		✓ 3 vuoden kustannukset täysin hallinnassa	✓ 5 vuoden kustannukset täysin hallinnassa
		✓ Jatkomahdollisuus (5 vuoteen koska tahansa)	✓ 5 vuoden takuun ostaminen kerralla on edullisempaa kuin 3 vuoden takuun jatkaminen 5 vuoteen
			✓ Sopimuksen jatkaminen auttaa säästämään myös ja korjauskuluissa ja pakollisissa huolloissa

¹ Takuu ei kata pintavaurioita eikä vaurioita, joiden syynä on esimerkiksi virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamussellisuus tai väistämätön tapahtuma.

Yksinkertaisesti sanottuna



Mitä huolto kattaa?

Huollossa tuotteen kaikki toiminnot testataan huolellisesti ennen toimenpiteitä ja niiden jälkeen. Samalla tehdään kaikki tarvittavat ohjelmisto- ja laitepäivitykset. Mikäli jossakin toiminnossa havaitaan häiriö tai merkkejä tulevasta häiriöstä, häiriöön liittyvät osat vaihdetaan tai korjataan Ottobockin huoltoperiaatteiden mukaan. Huolto sisältää myös puhdistuksen.

Takuuaikana huollot ovat maksuttomia.

Huomaa: Käyttäjän turvallisuuden vuoksi suosittelemme, että proteesi huolletaan säännöllisesti 24 kuukauden välein. Tuotteiden DynamicArm ja DynamicArm Plus osalta se on lisäksi pakollista.

Kaikkien tuotteiden osalta täyden takuun voimassaolo edellyttää huoltoaikataulun noudattamista.



Mitä korjaamisella tarkoitetaan?

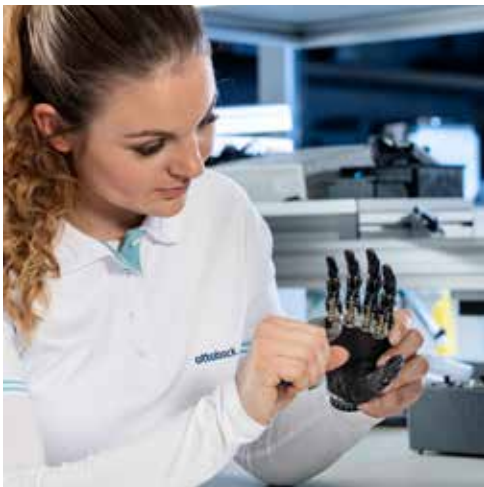
Kun tuote korjataan, huoltoteknikkomme analysoivat sen sekä testaavat sen mekaaniset toiminnot. Vialliset osat arvioidaan ja vaihdetaan tai korjataan Ottobockin huoltoperiaatteiden mukaan. Lisäksi tuotteen toiminnot tarkastetaan ennen toimenpiteitä ja niiden jälkeen, ja tuote puhdistetaan.

Takuuaikana korjaukset ovat maksuttomia. Korjauksissa ei huomioida tavallisia pintavaurioita, esimerkiksi naarmuja, eikä vaurioita, joiden syynä on virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamuksellisuus tai väistämätön tapahtuma.



Mikä on sijaistuote?

Sijaistuote on oman tuotteen korvaava yksikkö. Ottobock voi toimittaa käyttäjälle sijaistuotteen oman yksión huollon ja korjauksen ajaksi.



”Ottobockin takuupaketin ansiosta kustannukset ovat hallinnassani koko takuun ajan. Lisäksi vältän suuren määrän byrokratiaa ja pystyn keskittymään paremmin varsinaiseen työhöni.”



Parempi vara kuin vahinko!

Suunnitelmallisuutta ja kustannusten hallintaa

Kaikki takuupakettimme sisältävät pitkäaikaisen huoltosuunnitelman ja kustannuslaskeman. Niiden avulla tulevia tapahtumia on helppo suunnitella luottavaisin mielin.

Itsenäisesti ja tehokkaasti

Kaikki huollot ja korjaukset hoituvat nopeasti, yksinkertaisesti ja ilman turhaa byrokratiaa. Niiden vuoksi ei tarvitse laatia kustannusarvioita tai hankkia hyväksyntöjä.

Käyttäjille jatkuvaa liikkuvuutta

Paikallisesta saatavuudesta riippuen käyttäjillä on mahdollisuus jatkaa huolto- tai korjausjakson aikana normaalia liikkuvaa elämää sijaislaiteen avulla.

Missä tahansa

Ottobock-myyntiyhtiöt, -huoltokeskukset ja -klinikat ovat valmiita auttamaan jokaista käyttäjäasiakasta riippumatta siitä, onko hän ongelmien ilmetessä kotona, työmatkalla vai vaikkapa lomakohteessa. Ottobock-takuu on voimassa kaikkialla maailmassa.

Ottobock-huolto kannattaa

Annamme henkilökohtaisia neuvoja huolto- ja korjausasioissa, vastaamme kysymyksiin ja ratkaisemme ongelmatilanteita. Kokeneet proteesitekniikan ammattilaiset perehtyvät huoltokeskukseen lähetettyyn tuotteeseen aina huolellisesti. He antavat ehdotuksia ja tietoja tehdyistä tai suositeltavista laite- ja ohjelmistopäivityksistä ja kertovat selvästi, mitä toimenpiteitä proteesille on tehty. Takuumme ansiosta asiakkaasi liikkuvat aina turvallisesti teknisesti ajan tasalla olevan Ottobock-tuotteen avustamana.

Toimiva paketti

Tutustu takuuvaihtoehtoihin, kun olet hankkimassa Ottobock-tuotteita. Siten voit ostaa kuhunkin tilanteeseen parhaiten sopivat takuun samaan aikaan tuotteen kanssa. Paikallinen Ottobock-edustaja tai -asiakaspalvelu kertoo mielellään lisää erilaisista takuupaketeistamme.

Ottobock – Valmistajan takuu

Takuuehdot

Käsi- ja kyynärpääproteesit

Valmistaja	Tuote	2 vuoden perustakuu, kaikilla tuotteilla	3 tai 5 vuoden takuu, jonka voi ostaa...		Ilmainen huolto, määräaika/-ajat kuukausina:		Sijaistuote veloitus huolto-/korjausjakson ajaksi ¹	Takuun piiriin kuuluvat komponentit	Huoltoajan ylitys (kk)
			... tuotteen ostohetkellä	Takuun pidentäminen 3-5 vuotta ... ensimmäisen 36 kuukauden aikana tuotteen ostamisesta	3 vuoden takuu	5 vuoden takuu			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo Käsi (8E500) / Michelangelo Käsi transkarp. (8E550)	Ilmainen korjaus¹ – huollot ja sijaistuote veloitetaan	3/5 SP-8E500=3-N SP-8E500=5-N SP-8E550=3 SP-8E550=5	3+2 SP- 8E500=3+2-N SP-8E550=3+2	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Käsiproteesi ilman käsinettä AxonEnergy Integral AxonCharge Integral AxonMaster AxonRotation (aktiivinen) AxonRotation (passiivinen) 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Bebionic Käsi (8E70) (8E71) (8E72)		3/5 SP-8E7=3 SP-8E7=5	3+2 SP-8E7=3+2	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Käsiproteesi (S/M)² ilman käsinettä Latauslaite ja virtalähde 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	DynamicArm (12K100N)/ DynamicArm Plus (12K110N)		3/5 SP-12K100N=3 SP-12K110N=3 SP-12K100N=5 SP-12K110N=5	3+2 SP-12K100N=3+2 SP-12K110N=3+2	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> DynamicArm/ DynamicArm Plus Latauslaite ja virtalähde 	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	AxonArm Ergo (12K501)		3 SP-12K501=3	-	24	-	✓	<ul style="list-style-type: none"> AxonArm Ergo 	-1/+3

¹ Takuu ei kata pintavaurioita eikä vaurioita, joiden syynä on esimerkiksi virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamuksellisuus tai väistämätön tapahtuma.

² 3 ja 5 vuoden takuu sisältää myös suojuksen, sarananivelten tappien ja sormenpäiden vaihtamisen.

- Kaikki ajat lasketaan siitä päivästä, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ottobockilta O&P-ammattilaiselle.
- Yllämainitut huoltotoimenpiteet ovat välttämättömiä käyttäjän turvallisuuden ja takuun jatkumisen vuoksi.
- Varmista, että annat oikean tilausnumeron, kun tilaat takuupaketin.

Ottobock-tuotteen valmistaja ("Ottobock") myöntää valmistajan takuun tuotteen tietyille osille ("takuun kohde"), jotka käyvät ilmi edeltä olevasta taulukossa ja näissä takuuehdoissa.

1. Takuun saaja

Takuu myönnetään alkuperäiselle ostajalle, joka hankkii tuotteen Ottobock Healthcare -konsernin myyntiyhtiöltä ("Ottobock-myyntiyhtiö") tuotteen käyttäjän tarvetta varten ("Ostaja"). Takuuvaatimusten esitysoikeus on tuotteen Ostajalla ja ensimmäisellä käyttäjällä. Takuuta ei voi siirtää kolmannelle osapuolelle.

2. Perustakuu

Ottobock myöntää (2) vuoden perustakuun siitä päivästä lukien, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ostajalle – tämä on takuun kohteen perustakuu.

2.1 Jatkotakuut

Ostaja voi hankkia pidennetyn takuun kolmen (3) tai viiden (5) vuoden takuuajaksolle, joko

(i) tuotteen oston yhteydessä tai

(ii) tai – vain 5 vuoden takuun – 3 vuoden takuun umpeutuessa.

Vaihtoehdon (ii) käyttäminen edellyttää, että kohdan 3.3 mukaiset pakolliset huoltotoimenpiteet on suoritettu asianmukaisesti.

Yleistä

- Ellei muuta määrätä, kaikki takuuajaksot alkavat siitä päivästä, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ottobockilta Ostajalle.
- Ottobock irtisanoutuu lain sallimissa puitteissa kaikesta vastuusta, erityisesti silloin, kun vian syynä on vaaditun huoltoaikataulun laiminlyönti, sekä aina silloin, kun kyseessä on epäsuora, välillinen tai seurannaisvahinko.
- Takuun piiriin erityisesti kuuluvia osia lukuun ottamatta kulutusosat on nimenomaisesti rajattu takuun ulkopuolelle.
- Takuu ei kata takuusitoumusten täyttämiseen mahdollisesti liittyviä kustannuksia, kuten matkakuluja ja niitä vastaavia kuluja.
- Mahdolliset takuuvaatimukset on esitettävä mahdollisimman pian, viimeistään kuitenkin kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa takuutapahtuman ilmenemisestä. Vaatimukset, joiden mukaan on liitettävä kuvaus virheestä, on osoitettava Ottobockille, Ottobockin myyntiyhtiölle tai Ottobockin valtuuttamalla huoltoliikkeelle ("Valtuutettu huoltoliike"). Ottobock pyrkii ilmoittamaan lähettäjälle mahdollisimman pian, mikäli kyse ei ole Ottobockin kohtuullisen tutkinnan perusteella takuutapahtumasta.

3. Takuun laajuus ja kattavuus

Perustakuu ja jatkotakuut kattavat materiaali- ja valmistusvirheet ja/tai toiminnalliset viat takuun kohteessa. Takuu ei kata tyypillistä ja tavanomaista kulumista. Perustakuu kattaa vain kohdan 3.1 mukaisen takuupalvelun; muut takuvaihtoehdot kattavat myös kohtien 3.2 ja 3.3 mukaiset palvelut.

3.1 Korjaus tai vaihtaminen

Takuun piiriin kuuluviissa tapauksissa Ottobock, oman harkintansa mukaan, korjaa takuun kohteen tai vaihtaa sen vialliset osat varaosiin.

- Ottobock voi käyttää uusia osia tai kunnostettuja osia, mikäli niiden käyttäminen vastaa laissa asetettuja vaatimuksia. Takuupalveluiden tuottaja voi olla Ottobock-huoltokeskus, Ottobock-myyntiyhtiö tai valtuutettu huoltoliike.
- Vaihdetut osat jäävät Ottobockille/huoltokeskukselle tai valtuutetulle huoltoliikkeelle ja ne ovat Ottobockin omaisuutta.
- Takuuaikana korjatuille tai vaihdetuille osille myönnetty takuu alkaa korjaus- tai vaihtojankohdasta ja päättyy hankitun takuun päättyessä.

3.2 Sijaistuote

Mikäli tuotteelle on ostettu kohdan 2.1 mukainen jatkotakuu, Ottobock antaa pyydettyä käyttöön maksuttoman sijaistuotteen, mikäli sellainen on saatavilla.

Sijaistuotteen käyttäminen on maksutonta:

- (a) takuun piiriin kuuluviissa tapauksissa korjauksen ajan tai kunnes uusi tuote on toimitettu, asianmukaiset toimitusajat mukaan, ja/tai
- (b) takuun ulkopuolelle katsotuissa tapauksissa korjattavaksi lähettämisestä asianmukaisen ilmoituksen saamiseen Ottobockilta.

Sijaistuote on palautettava välittömästi käyttäjän tuotteen uudelleensovittamisen jälkeen, jonka on tapahduttava viikon kuluessa vastaanottamisesta. Poikkeaminen tästä menettelystä on sovitava erikseen paikallisen Ottobock-myyntiyhtiön kanssa. Mikäli sijaistuotetta ei ole palautettu viikon tai muun sovitun palautusajan kuluessa huollettujen tai korjattujen komponenttien vastaanottamisen jälkeen, Ottobock voi periä vuokrausmaksun jokaiselta palautuksen viivästymisviikolta kulloinkin voimassa olevien ehtojen mukaan.

Sijaistuotetta on käsiteltävä asianmukaisesti, ja se suojattava kohtuullisin toimenpitein mahdollisilta vahingoilta. Ottobock voi vaatia hyvitystä ja/tai korvausta, mikäli sijaistuote vahingoittuu tai katoaa (tapaturmaisestikin).

Mikäli tapaus kuuluu takuun piiriin, sijaistuotteen toimittamisesta ja huollettujen ja korjattujen komponenttien lähettämisestä ei peritä lähetyskuluja.

3.3 Huoltaminen

Kohdassa 2.1 kuvatut jatkotakuut sisältävät yhden tai useamman maksuttoman huoltokerran edellä näkyvän taulukon mukaan. Näiden palveluiden tuottaja voi olla Ottobock-huoltokeskus, Ottobock-myyntiyhtiö tai valtuutettu huoltoliike. Mikäli mainittua huoltoa ei tehdä, takuu raukeaa ja Ottobock voi laskuttaa kaikki kustannukset, jotka johtuvat huollon laiminlyömisestä tai siihen liittyvistä seikoista.

4. Vastuuvapauslauseke

Tuotteen takuu ei ole voimassa, mikäli:

- a) vikaa ei ole ilmoitettu Ottobockille, Ottobock-myyntiyhtiölle tai valtuutetulle huoltoliikkeelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa;
- b) vian syynä on käyttöohjeiden noudattamatta jättäminen, sopimaton fyysinen voima, ulkoinen rasitus, asianmukaisen huolellisuuden laiminlyönti, virheellinen käyttö, tuottamuksellinen tai tahallinen vahingonteko tai väistämätön tapahtuma;
- c) Ostaja, käyttäjä tai muu ilman Ottobockin valtuutusta toimiva osapuoli on säätänyt, muuttanut, muokannut, asentanut tai tehnyt muuntotyypisiä toimenpiteitä takuun kohteelle (mukaan lukien ei-yhteensopivia tai ei-hyväksytyjen (Ottobock) osien käyttäminen takuun kohteessa tai sen kanssa);
- d) takuun kohteella on useampi kuin yksi käyttäjä;
- e) viasta ei ole toimitettu vikakuvausta;
- f) tuotteen sarjanumero on poistettu tai
- g) pakollista huoltoa ei ole suoritettu ajoissa tai lainkaan.

5. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Tämä takuu on Ottobockin paikallisen toimipaikan lainsäädännön alainen lukuun ottamatta olennaisia ristiriitoja lakien ja YK:n kansainvälistä tavarankaupppaa koskevan yleissopimuksen kanssa. Takuuta koskevat kiistat Ostajan kanssa ratkaistaan tuomioistuimessa Ottobockin kotipaikassa, jossa Ostaja on juridisesti oikeushenkilön asemassa.

6. Muut vaateet

Takuu ei vaikuta muihin oikeuksiin ja velvoitteisiin, jotka liittyvät takuun kohteeseen.

• Valmistajan tiedot

Otto Bock Healthcare Products GmbH
Brehmstraße 16, 1110 Vienna, Austria
Yritystunnus: 242378p
Rekisterinpitäjä: Wienin kauppatuomioistuin

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