

**ottobock.**

# Mer frihet med full mobilitet - Ottobock garantipakker

Garantialternativer for hånd- og albueproteser



Quality for life



Informasjon til teknikere

# 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.

Services	2-års grunngaranti	3-års garanti	5-års garanti
Gratis reparasjoner <sup>1</sup>	✓	✓	✓
Gratis låneenhet ved vedlikehold og reparasjoner <sup>1</sup>	✗	✓	✓
Gratis vedlikehold etter 24 måneder	✗	✓	✓
Gratis vedlikehold etter 48 måneder	✗	✗	✓
		<b>Fordelene med 3-års garanti</b>	<b>Fordelene med 5-års garanti</b>
		✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 3-årsperiode	✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 5-årsperiode
		✓ Valgfri forlengelse er mulig (opptil 5 år, når som helst)	✓ Det er rimeligere å velge 5-års garanti enn å forlenge garantien fra 3 til 5 år.
			✓ Med forlengelsen fortsetter du også å spare på reparasjoner og obligatorisk vedlikehold

<sup>1</sup> Bortsett fra overfladiske skader og skader som skyldes feil bruk, forsett, uaktsomhet eller force majeure.

# For å si det enkelt.



## Hva er vedlikehold?

Ved vedlikehold testes alle produktfunksjoner grundig i inn- og utmatingsinspeksjoner. Serviceteknikerne våre gjennomfører også nødvendige programvareoppdateringer og tekniske oppdateringer. Hvis det er nært forestående eller allerede har oppstått funksjonstap, byttes eller repareres de nødvendige delene i tråd med Ottobocks servicerutiner. Vedlikehold inkluderer også rengjøring.

Vedlikeholdet gjennomføres kostnadsfritt i garantiperioden.

**Merk:** For brukernes sikkerhet anbefaler vi regelmessig vedlikehold i tråd med vedlikeholdsintervallet, altså etter 24 måneder. Dette er obligatorisk for DynamicArm og DynamicArm Plus.

Generelt skal alle produkter følge vedlikeholdsintervallene i garantiperioden. Dette er den eneste måten å beholde full garantidekning på.



## Hva er reparasjoner?

Ved reparasjoner vil serviceteknikerne våre analysere produktet og gjennomføre en mekanisk funksjonstest. Aktuelle deler vurderes og byttes eller repareres i tråd med Ottobocks serviceretningslinjer. I tillegg gjennomføres inspeksjoner og rengjøring. Reparasjoner gjennomføres kostnadsfritt i garantiperioden. Reparasjoner dekker ikke overfladiske skader, for eksempel riper og bruksmerker, eller skader som skyldes feil bruk, forsett, uaktsomhet eller force majeure.



## Hva er en låneenhet?

En låneenhet er et 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



# Bedre med en garanti!

## **Planlagt pålitelighet, og full oversikt over kostnadene**

Uansett hvilken pakke du velger, får du en lang-siktig vedlikeholdsplan, inkludert oversikt over alle kostnader. Det gir pålitelig planlegging.

## **Uavhengighet og effektivitet**

Alt 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 i hele verden**

Alle brukere, uansett om de er hjemme, på ferie eller på forretningsreise, kan kontakte nærmeste Ottobock-partner, servicesenter eller klinikk hvis det oppstår problemer. Ottobocks garanti er gyldig i hele verden.

## Gode grunner til Ottobock-service.

Vi hjelper deg personlig med både vedlikehold og reparasjoner, og vi hjelper deg hvis det oppstår spørsmål eller problemer. Våre erfarne profesjonelle serviceteknikere kontrollerer årsaken til at du sendte inn produktet. De gir deg anbefalinger og informasjon om tekniske oppdateringer og programvareoppdateringer som har blitt utført, og informere deg om alle tiltak som er iverksatt. Med Ottobocks garanti er brukerne dine trygge når de er på farten, og produktet er alltid teknisk oppdatert.

## Du får en totalpakke.

Hvis du vil kjøpe et av produktene våre, kan du spørre om garantialternativene våre. Deretter kan du kjøpe garantien sammen med produktet. Kontakt din Ottobock-selger eller Ottobocks kundeservice hvis du har spørsmål om garantipakkene våre.



# Ottobocks vilkår for produsentens garanti - hånd- og albueproteser.

Produsent	Produkt	2-års grunnleggende garanti er inkludert når produktet kjøpes	Garanti for 3 eller 5 år kan kjøpes i tillegg ...		Gratis vedlikehold i følgende måned(er):		Gratis låneenhet ved vedlikehold og reparasjoner <sup>1</sup>	Komponenter som dekkes av garantien	Gyldighetsperiode for vedlikehold (måneder)
			... når produktet kjøpes	Forlengelse fra 3 til 5 år ... innen 36 måneder etter at produktet ble kjøpt	3-års garanti	5-års garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) / Michelangelo hand transcarpal (8E550)	Gratis reparasjoner <sup>1</sup> – vedlikehold og låneenheter mot betaling	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"> <li>Håndprotese ekskl. hanske</li> <li>AxonEnergy Integral</li> <li>AxonMaster</li> <li>AxonRotation (aktiv)</li> <li>AxonRotation (passiv)</li> </ul>	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	bebionic hånd (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"> <li>Håndprotese (S/M)<sup>2</sup> ekskl. hanske</li> <li>Lader og strømforsyning</li> </ul>	-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"> <li>DynamicArm / DynamicArm Plus</li> <li>Lader og strømforsyning</li> </ul>	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	AxonArm Ergo (12K501)		3 SP-12K501=3	-	24	-	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>AxonArm Ergo</li> </ul>	-1/+3

<sup>1</sup> Bortsett fra overfladiske skader og skader som skyldes feil bruk, forsett, uaktsomhet eller force majeure.

<sup>2</sup> 3- og 5-års garanti inkluderer også utskifting av trekk, gaffelledd og fingerputer.

- Alle tider er basert på dato for levering fra Ottobock til O&P-eksperten, i tråd med leveringskvitteringen.
- Vedlikeholdstjenestene som er nevnt over, er nødvendige for å ivareta brukerens sikkerhet, og for at garantien skal være gyldig.
- Oppgi bestillingsnummeret når du kjøper en garantipakke.

Produsenten Ottobock tilbyr en garanti for enkelte komponenter i produktet, som vist i tabellen over, under vilkårene som defineres her.

## 1. Fordringshaver

Garantien gjelder for den opprinnelige kunden, ved kjøp fra en salgsavdeling av Ottobock Healthcare-konsernet. Kunden og den opprinnelige brukeren har rett til å levere garantikrav.

Garantien kan ikke overføres til tredjepart.

## 2. Grunngaranti

Ottobock tilbyr en standardgaranti med to års varighet fra leveringsdato, basert på leveringskvitteringen. Dette er en grunnleggende garanti for produktet.

### 2.1 Andre garantialternativer

Kjøperen kan kjøpe en forlenget garanti med gyldighet på tre eller fem år, enten

(i) samtidig som produktet kjøpes, eller

(ii) når garantien på tre år utløper, kan den forlenges til fem år.

Forutsetningene for (ii) er at obligatorisk vedlikehold har blitt gjennomført i tråd med punkt 3.3.

### Generell informasjon om garantien

- Med mindre annet er avtalt, starter alle perioder den dagen Ottobock leverer produktet til kunden, som det fremkommer av leveringskvitteringen.
- Der det er tillatt ved lov, skal Ottobock holdes skadesløs for ting som skyldes manglende vedlikehold, og for alle indirekte skader eller følgeskader.
- Slitedeler dekkes ikke av garantien med mindre annet er avtalt.
- Alle kostnader i forbindelse med garantikrav, inkludert, men ikke begrenset til reisekostnader eller andre kostnader, dekkes ikke av denne garantien.
- Eventuelle garantikrav må fremmes så snart som mulig, men senest 30 dager etter hendelsen. Erstatningskrav, inkludert beskrivelse av problemet, skal sendes til Ottobock, en av Ottobocks selgere eller en godkjent servicepartner. Ottobock forsøker å varsle kunden så raskt som mulig hvis Ottobock mener at det ikke er snakk om garantikrav.

### 3. Garantiens omfang

Den grunnleggende garantien og de andre garantialternativene dekker produksjonsfeil eller funksjonsfeil ved produktet. Normal slitasje dekkes ikke av denne garantien. Den grunnleggende garantien dekker bare service som beskrevet i punkt 3.1. Alle andre garantialternativer dekker også service som beskrevet i punkt 3.2 og 3.3.

#### 3.1 Reparasjon eller utskifting

Ved garantihendelser vil Ottobock reparere produktet eller bytte ut defekte deler. Ottobock bestemmer selv om delene skal repareres eller byttes ut.

- Ottobock kan bruke nye eller nyoverholte deler, forutsatt at dette er i samsvar med lovbestemte krav. Garantiservice skal utføres av et Ottobock servicesenter, et Ottobock salgssfirma eller en godkjent servicepartner.
- Utskiftede deler tilhører Ottobock, servicesenteret eller den godkjente servicepartneren.
- For deler som repareres eller byttes ut i tråd med denne garantien, gir Ottobock garanti fra datoen de ble reparert eller byttet ut, og til den kjøpte garantien utløper.

#### 3.2 Låneenhet

Hvis det kjøpes ekstra garanti, som beskrevet i 2.1, tilbyr Ottobock en gratis låneenhet hvis kunden ber om det, og hvis slik er tilgjengelig.

Låneenheten er kostnadsfri

- (a) ved reelle garantihendelser, mens reparasjonen gjennomføres eller til et ny enhet er mottatt, inkludert frakttiden, og/eller
  - (b) hvis det finnes ut at det ikke er snakk om en reell garantihendelse, i den perioden det tar å sende inn produktet og få tilbakemelding fra Ottobock.
- Låneenheten skal returneres umiddelbart etter at brukeren har fått tilbake sitt produkt, innen en uke. Unntak fra dette skal avtales fra gang til gang med det lokale Ottobock-salgssfirmaet. Hvis låneenheten ikke returneres senest en uke etter at vedlikeholdte eller reparerte komponenter er mottatt, eller annen avtalt periode, kan Ottobock fakturere leiegebyr for hver uke, i tråd med de aktuelle vilkårene.

Låneenheten skal håndteres varsomt, og den skal beskyttes mot potensielle skader. Ottobock kan kreve erstatning eller kompensasjon hvis låneenheten blir skadet eller blir borte (inkludert hvis det skyldes uhell).

Hvis det er snakk om en garantisak, faktureres ikke frakt for å levere låneenheten eller returnere de reparerte eller vedlikeholdte komponentene.

#### 3.3 Vedlikehold

De andre garantialternativene i punkt 2.1 inkluderer et eller flere gratis vedlikehold. Datoene for disse vises i tabellen over. Slikt vedlikehold skal utføres av et Ottobock servicesenter, et Ottobock salgssfirma eller en godkjent servicepartner. Hvis slikt vedlikehold ikke utføres, vil ikke garantien være gyldig, og Ottobock kan fakturere alle kostnader som har oppstått som følge av, eller i forbindelse med manglende vedlikehold.

### 4. Ansvarsfraskrivelse

Produktgarantien frafaller hvis:

- a) problemet ikke rapporteres til Ottobock, et Ottobock-salgssfirma eller et godkjent servicesenter innen 30 dager
- b) problemet skyldes manglende overholdelse av bruksanvisningen, upassende fysisk kraft, ekstern påvirkning, manglende tilbørlig aktsomhet, feil bruk, uaktsom eller forsettlig skade eller force majeure;
- c) kjøperen, brukeren eller annen tredjepart som ikke er godkjent av Ottobock, har gjennomført justeringer, endringer, modifikasjoner, installasjoner eller andre typer arbeid på produktet (inkludert bruk eller kombinasjon av produktet med ikke-kompatible deler eller deler som ikke er godkjent av Ottobock)
- d) produktet brukes av flere brukere
- e) det ikke gis en beskrivelse av problemet
- f) serienummeret har blitt fjernet
- g) obligatorisk vedlikehold ikke har blitt utført på riktig måte.

### 5. 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 løsørekjøp.

Vernetinget for krav som følge av garantien er domstolene i det landet Ottobock solgte produktet til kjøperen.

### 6. Andre krav

Andre rettigheter og forpliktelser knyttet til 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

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