

ottobock.

Mer frihet med full rörlighet – Ottobock garantipaketet

Garantialternativ för proteshänder och protesarmbågar



Quality for life



Information för tekniker

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 vilken garantipaket du väljer, får du alltid gratis reparationer och underhåll under garantiperioden samt en gratis låneenhet medan underhåll och reparationer utförs.

Tjänster	2 års basgaranti	3 års garanti	5 års garanti
Gratis reparationer ¹	✓	✓	✓
Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	✗	✓	✓
Gratis 24 månaders underhåll	✗	✓	✓
Gratis 48 månaders underhåll	✗	✗	✓

Fördelar med 3 års garanti	Fördelar med 5 års garanti
✓ Helt transparenta kostnader under 3 års tid	✓ Helt transparenta kostnader under 5 års tid
✓ Kan som tillval förlängas (till 5 år när som helst)	✓ Att välja 5 års garanti direkt är billigare än att förlänga den från 3 till 5 år
	✓ Med förlängningen fortsätter du också spara reparationskostnader och kostnader för obligatoriskt underhåll som uppkommit

¹ Förutom vid ytliga 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 dina användares säkerhet rekommenderar vi att regelbundet underhåll görs när underhållsintervallet gått ut, alltså efter 24 månader.

Detta är dock obligatoriskt för DynamicArm och DynamicArm Plus.

I allmänhet ska alla produkter uppfylla underhållsintervallen under garantiperioden. Detta är det enda sättet att bibehålla fullt garantiskydd.



Vad är reparationer?

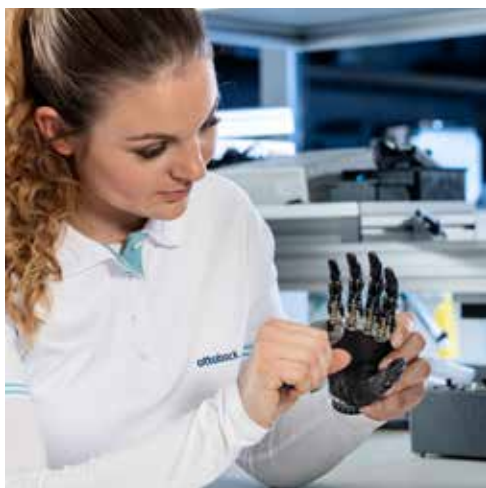
Vid en reparation analyserar våra servicetekniker produkten och gör ett test av mekaniska funktioner. Berörda delar bedöms och byts ut eller repareras i enlighet med Ottobocks servicedirektiv. Dessutom genomförs ingångs- och utgångskontroller samt rengöring.

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.



”Med Ottobock garantipaket har jag helt transparenta kostnader under hela garantiperioden. Dessutom slipper jag mycket byråkrati och kan bättre koncentrera mig på mitt egentliga arbete.”

Christoph,
O&P-specialist, Frankrike



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. Ottobocks 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 Ottobocks garanti är produkten 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 kan då köpa 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 – proteshänder och protesarmbågar.

Tillverkare	Produkt	2 års basgaranti ingår i köpet av produkten	Garanti för 3 eller 5 år kan köpas...		Gratis underhåll följande månad(er):		Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	Komponenter som täcks av garantin	Anståndsperiod för underhåll (månader)
			...när produkten köps	Förlängning från 3 till 5 år ...inom de första 36 månaderna efter köpet av produkten	3 års garanti	5 års garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) / Michelangelo hand transcarpal (8E550)	Gratis reparationer ¹ – underhåll och låneenheter mot avgifter	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"> Proteshand exkl. handske AxonEnergy Integral AxonMaster AxonRotation (aktiv) AxonRotation (passiv) 	-1/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	bebionic hand (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"> Proteshand (S/M)² exkl. handske Laddare och strömförsörjning 	-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 Laddare och strömförsörjning 	-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 Förutom vid ytliga skador och skador som uppstår till följd av felaktig användning, avsikt, försummelse eller force majeure.

² I 3 års och 5 års garanti ingår även byte av damask, länkbultar och fingerspetsar.

- Alla tider baseras på det datum O&P-specialisten erhåller leveransen från Ottobock, enligt följesedeln.
- Underhållstjänsterna som nämns ovan krävs för att säkerställa användarens säkerhet och 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 första-gångsanvändaren har rätt att hävda garantianspråk. Garantin kan inte överlåtas till tredje part.

2. Basgaranti

Ottobock ger en standardgaranti för en period på två (2) år från det datum köparen erhåller leveransen från Ottobock enligt följesedeln – en basgaranti för föremålet för garantin.

2.1 Fler garantialternativ

Köparen kan köpa en garantiförlängning på tre (3) eller fem (5) år, antingen (i) tillsammans med köpet av produkten eller

(ii) garantin på 5 år även ända fram till garantin på 3 år går ut.

Föresättningen 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

Basgarantin och ytterligare garantialternativ täcker materialfel, tillverkningsfel och/eller funktionsfel på föremålet för garantin. Typiskt och vanligt slitage täcks inte av denna garanti. Basgarantin täcker bara tjänster enligt klausul 3.1; alla andra garantialternativ täcker även tjänster enligt klausul 3.2 och 3.3.

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.
- Utbytta 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 garanti från tidpunkten för reparationerna eller bytet till slutet av den köpta garantin.

3.2 Låneenhet

Om ytterligare garantialternativ enligt 2.1 har köpts, ställer Ottobock en gratis låneenhet till förfogande om sådan begärs och 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 återlämningsperiod, 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

De ytterligare garantialternativen enligt 2.1 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 Ottobocks 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