

ottobock.

Mere frihed med fuld mobilitet – Ottobocks garantipakker

Garantimuligheder for hånd- og albueproteser



Quality for life



Information til teknikere

Lad os overvinde udfordringerne!

Ottobocks garantipakker gør livet lettere for dig og dine brugere.

Du behøver ikke længere at beskæftige dig med omkostningsestimater eller deadlineforespørgsler. Dine brugere får glæde af kortere ventetider og omfattende service – på verdensplan – med dokumenteret Ottobock-kvalitet!

Uanset hvilken garantipakke du vælger, får du altid gratis reparation og vedligeholdelse i garantiperioden og en gratis låneenhed i vedligeholdelses- og reparationsperioden.

Serviceydelse	2 års grundlæggende garanti	3 års garanti	5 års garanti
Gratis reparationer ¹	✓	✓	✓
Gratis låneenhed i vedligeholdelses- og garantiperioden ¹	✗	✓	✓
Gratis vedligeholdelse i 24 måneder	✗	✓	✓
Gratis vedligeholdelse 48 måneder	✗	✗	✓

Fordele ved den 3-årige garanti	Fordele ved den 5-årige garanti
✓ Du får fuld omkostningsgennemsigtighed i 3 år	✓ Du får fuld omkostningsgennemsigtighed i 5 år
✓ Mulighed for forlængelse (til 5 år når som helst)	✓ Det er billigere at købe en 5-årig garanti med det samme end at forlænge den fra 3 til 5 år
	✓ Med forlængelsen bliver du ved med at spare på reparationsomkostningerne og eventuelle omkostninger til obligatorisk vedligeholdelse

¹ Undtagen i tilfælde af overfladiske skader, forsætlige skader og skader som følge af forkert brug, uagtsomhed eller force majeure.

Kort forklaret



Hvad er vedligeholdelse?

I forbindelse med vedligeholdelse testes alle produktets funktioner grundigt, når det modtages, og inden det sendes tilbage. Samtidig foretager vores serviceteknikere også de nødvendige softwareopdateringer og tekniske opdateringer. Hvis der er nært forestående eller eksisterende funktionstab, udskiftes eller repareres de pågældende dele i henhold til Ottobocks serviceforskrifter. Vedligeholdelse omfatter også rengøring. Vedligeholdelse er gratis i garantiperioden.

Bemærk: Af hensyn til brugerens sikkerhed anbefaler vi at udføre regelmæssig vedligeholdelse, når vedligeholdelsesintervallet udløber, dvs. efter 24 måneder. Dette er dog obligatorisk for DynamicArm og DynamicArm Plus. Generelt skal alle produkter overholde vedligeholdelsesintervallerne i garanti-perioden. Dette er den eneste måde, hvorpå den fulde garanti kan opretholdes.



Hvad er reparation?

I tilfælde af reparation analyserer vores servicetekniker produktet og udfører en mekanisk og funktionel test. De berørte dele vurderes og udskiftes eller repareres i henhold til Ottobocks serviceforskrifter. Derudover inspiceres produktet ved modtagelse og inden returnering og rengøres.

Reparationer er gratis i garantiperioden. Reparation dækker ikke overfladiske skader, såsom ridser, der viser tegn på brug, eller forsætlige skader og skader som følge af forkert brug, uagtsomhed eller force majeure.



Hvad er en låneenhed?

En låneenhed er et erstatningsprodukt. Ottobock giver brugeren en låneenhed som erstatning, mens der foretages vedligeholdelse og reparation.



”Med Ottobocks garantipakke har jeg fuld omkostningsgennemsigtighed i hele garantiperioden. Desuden sparer jeg en masse bureaukrati og kan koncentrere mig bedre om mit egentlige arbejde.”

Christoph,
bandagist, Frankrig



Bedre med en garanti!

Pålidelig planlægning og omkostningsgennemsigtighed

Uanset hvilken pakke du vælger, får du en langsigtet vedligeholdelsesplan og en oversigt over de dermed forbundne omkostningerne. Dermed bliver din planlægning pålidelig.

Uafhængighed og effektivitet

Al vedligeholdelse og reparation håndteres hurtigt, nemt og uden en masse bureaukrati. Du behøver ikke at lave omkostningsestimater eller indhente godkendelser.

Fuld brugermobilitet

Afhængig af den lokale tilgængelighed får brugerne en gratis låneenhed fra vores salgs- og servicecentre, så de stadig er mobile, mens der foretages vedligeholdelse eller reparation.

Global gyldighed

Enhver bruger – uanset om vedkommende er hjemme, på ferie eller på forretningsrejse – kan henvende sig til et nærliggende Ottobock-salgsselskab, et Ottobock Servicecenter eller en Ottobock-klinik, hvis der opstår problemer. Ottobock-garantien gælder i hele verden.

Grunde til at vælge Ottobock Service

Vi rådgiver dig personligt om både vedligeholdelse og reparation og hjælper dig, hvis du har spørgsmål og problemer. Vores erfarne professionelle serviceteknikere undersøger den specifikke årsag til, at du har indsendt produktet. De giver dig anbefalinger og oplysninger om tekniske opdateringer eller software-opdateringer, som er foretaget, og informerer dig om, hvilket arbejde der er udført. Med Ottobock-garantien kan dine brugere føle sig trygge, når de er på farten, og produktet er altid teknisk opdateret.

Vi tilbyder dig en komplet pakke

Hvis du ønsker at købe et af vores produkter, skal du spørge om garantimulighederne. Så kan du købe den ønskede garanti sammen med produktet. Kontakt venligst din Ottobock-salgsrepræsentant eller Ottobocks lokale kundeserviceafdeling, hvis du har spørgsmål om vores garantipakker.

Vilkår og betingelser for Ottobocks fabrikantgaranti – hånd- og albueproteser

Fabrikant	Produkt	2 års grundlæggende garanti inkluderet ved køb af produktet	Garanti i 3 eller 5 år, som kan tilkøbes ...		Gratis vedligeholdelse i følgende måned(er):		Gratis låneenhed i vedligeholdelses- og garanti-perioden ¹	Komponenter, der dækkes af garantien	Respit for vedligeholdelse (måneder)
			... på købstidspunktet	Forlængelse fra 3 til 5 år ... inden for de første 36 måneder efter køb af produktet	3-årig garanti	5-årig garanti			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Michelangelo hand (8E500) / Michelangelo hand transcarpal (8E550)	Gratis reparation ¹ – vedligeholdelse og låneenheder er underlagt gebyrer	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"> Håndprotese ekskl. 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"> Håndprotese (S/M)² ekskl. handske Oplader og strømforsyning 	-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 Oplader og strømforsyning 	-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 Undtagen i tilfælde af overfladiske skader, forsætlige skader og skader som følge af forkert brug, uagtsomhed eller force majeure.

² Den 3- og 5-årige garanti omfatter også udskiftning af ærmeovertræk, gaffelled og fingerpuder.

- Alle tidsangivelser er baseret på datoen for Ottobocks levering til bandagisten i henhold til følgesedlen.
- Ovennævnte serviceeftersyn er nødvendige for at sikre brugerens sikkerhed og garantiens gyldighed.
- Sørg for at oplyse det pågældende varenummer ved køb af en garantipakke.

Fabrikanten af Ottobock-produktet ("Ottobock") yder i henhold til de her anførte vilkår og betingelser en fabrikantgaranti for visse komponenter i det købte produkt ("garantigenstanden"), som er anført i ovenstående tabel.

1. Hvem er dækket?

Denne garanti gælder for den oprindelige køber ("køber"), der køber produktet fra et salgsselskab i Ottobock Healthcare-koncernen ("Ottobock-salgsselskabet") til fordel for den bruger, der anvender produktet. Køber og den første bruger har ret til at gøre et garantikrav gældende. Garantien kan ikke overføres til en tredjepart.

2. Grundlæggende garanti

Ottobock yder en standardgaranti i en periode på to (2) år fra datoen for Ottobocks levering til køberen i henhold til følgesedlen, dvs. en grundlæggende garanti for garantigenstanden.

2.1 Yderligere garantimuligheder

Køber kan købe en forlænget garanti, som gælder i en periode på tre (3) eller fem (5) år, enten

(i) i forbindelse med køb af produktet eller

(ii) inden udløbet af den 3-årige garanti (ved køb af den 5-årige garanti). Forudsætningen for (ii) er korrekt udførelse af den obligatoriske vedligeholdelse i henhold til punkt 3.3.

Generelle oplysninger om garantien

- Medmindre andet er angivet, begynder alle perioder på datoen for Ottobocks levering til køberen i henhold til følgesedlen.
- Hvis det er tilladt ved lov, tages der forbehold for ethvert ansvar, der påhviler Ottobock, især for skader forårsaget af manglende overholdelse af påkrævede vedligeholdelsesintervaller samt for alle indirekte eller sekundære skader eller følgeskader.
- Sliddele, der ikke udtrykkeligt dækkes af garantien, er undtaget fra denne garanti.
- Eventuelle omkostninger forbundet med at gøre garantikrav gældende, herunder, men ikke begrænset til, rejseudgifter eller andre udgifter, er ikke dækket af denne garanti.
- Eventuelle garantikrav skal gøres gældende hurtigst muligt og senest tredive (30) dage efter garantihændelsens indtræden. Krav, herunder beskrivelser af defekten, rettes til Ottobock, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret Ottobock-servicepartner ("autoriseret service partner"). Ottobock vil forsøge at informere skadesanmelderen hurtigst muligt, hvis der efter Ottobocks rimelige vurdering ikke er nogen garantihændelse.

3. Garantiens omfang

Den grundlæggende garanti og yderligere garantimuligheder dækker defekter i materialer eller udførelse og/eller funktionsfejl i garantigenstanden.

Almindeligt slid er ikke dækket af denne garanti. Den grundlæggende garanti dækker kun serviceydelser i henhold til punkt 3.1; alle andre garantimuligheder dækker også serviceydelser i henhold til punkt 3.2 og 3.3.

3.1 Reparation eller udskiftning

Hvis der er tale om en garantihændelse, vil Ottobock efter eget skøn reparere garantigenstanden eller udskifte defekte dele med reservedele.

- Ottobock kan anvende nye eller næsten nye reservedele, for så vidt dette opfylder de lovmæssige krav. Garantiydelser kan udføres af et Ottobock Servicecenter, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret servicepartner.
- Udskiftede dele forbliver hos Ottobock og/eller servicecentret eller den autoriserede servicepartner, og ejendomsretten til sådanne dele overgår til Ottobock.
- Med hensyn til dele, der repareres eller udskiftes i henhold til denne garanti, yder Ottobock garanti fra reparations- eller udskiftningstidspunktet og indtil udløbet af den købte garanti.

3.2 Låneenhed

Hvis der er købt yderligere garantimuligheder i henhold til punkt 2.1, stiller Ottobock om ønsket en gratis låneenhed til rådighed, såfremt det er muligt.

Låneenheden stilles gratis til rådighed

- (a) i hele reparationsperioden, eller indtil der er leveret en ny enhed, og i forsendelsesperioden, såfremt garantikravet er berettiget, og/eller
- (b) i perioden fra det tidspunkt, hvor produktet indsendes, og indtil modtagelse af den relevante underretning fra Ottobock, såfremt det fastslås, at garantikravet ikke er berettiget.

Låneenheden skal returneres, så snart brugeren har fået protesen, hvilket skal ske senest en uge efter modtagelse af de servicerede eller reparerede komponenter. Enhver undtagelse fra denne regel skal aftales særskilt med det lokale Ottobock-salgsselskab. Såfremt låneenheden ikke returneres inden for en uge efter modtagelse af de servicerede eller reparerede komponenter eller inden for en anden aftalt returneringsperiode, kan Ottobock opkræve et lejegebyr for hver uges forsinkelse i henhold til de til enhver tid gældende vilkår og betingelser.

Låneenheden skal håndteres med fornøden omhu og skal være rimeligt beskyttet mod potentielle skader. Ottobock kan kræve godtgørelse og/eller erstatning, hvis låneenheden beskadiges eller mistes (herunder utilsigtet).

Såfremt et garantikrav kan gøres gældende, opkræves der ikke forsendelsesomkostninger for tilrådighedsstillelse af låneenheden eller for returnering af de servicerede og reparerede komponenter.

3.3 Vedligeholdelse

De yderligere garantimuligheder i henhold til punkt 2.1 omfatter et eller flere gratis serviceeftersyn, hvis forfaldsdatoer er anført i tabellen ovenfor. Sådant vedligeholdelse skal udføres af et Ottobock Servicecenter, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret servicepartner. Hvis sådan vedligeholdelse ikke udføres, ophører garantien, og Ottobock kan fakturere alle omkostninger, der påløber som følge af eller i forbindelse med den manglende vedligeholdelse.

4. Ansvarsfraskrivelse

Denne produktgaranti kan ikke gøres gældende, såfremt:

- a) fejlen ikke indberettes til Ottobock, et Ottobock-salgsselskab eller en autoriseret servicepartner inden for tredive (30) dage
- b) fejlen skyldes manglende overholdelse af brugsanvisningerne, brug af uhensigtsmæssig fysisk kraft, ydre påvirkninger, manglende rettidig omhu, forkert brug, uagtsom eller forsætlig skade eller force majeure
- c) køber, bruger eller anden tredjepart, der ikke er autoriseret af Ottobock, har foretaget justeringer, ændringer, modifikationer, installationer eller anden form for arbejde på garantigenstanden (herunder brug eller kombineret af garantigenstanden med inkompatible dele eller dele, der ikke er godkendt af Ottobock)
- d) garantigenstanden anvendes af mere end én bruger
- e) der ikke gives nogen beskrivelse af fejlen
- f) serienummeret er blevet fjernet
- g) den obligatoriske vedligeholdelse ikke er blevet foretaget eller ikke er blevet foretaget rettidigt.

5. Gældende lovvalg og værneting

Denne garanti er underlagt lovgivningen i det land, hvor Ottobock-produktet er købt, med undtagelse af relevante bestemmelser om lovvalgsregler og FN's konvention om aftaler om internationale køb af løsøre (CISG).

Enhver tvist mellem Ottobock og køber i henhold til denne garanti skal afgøres ved retten i det land, hvor købers selskab er registreret i henhold til gældende lovgivning.

6. Andre krav

Eventuelle andre eksisterende rettigheder og forpligtelser i forbindelse med garantigenstanden berøres ikke af denne garanti.

• Oplysninger om fabrikanten

Otto Bock Healthcare Products GmbH

Brehmstraße 16, 1110 Wien, Østrig

Virksomhedens registreringsnummer: 242378p

Registeransvarlig ret: Handelsgericht Wien (Handelsretten 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