

ottobock.

Mer frihet med full rörlighet – Ottobock garantipaketet

Garantialternativ för mekatroniska protesfötter



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	3 års standardgaranti	6 års förlängd garanti
Gratis reparationer ¹	✓	✓
Gratis låneenhet vid underhåll och reparationer ¹	✓	✓
Gratis 24 månaders underhåll	✓	✓
Gratis 48 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 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 att säkerställa patientsäkerheten och för att bibehålla driftsäkerhet och skydda garantin, måste regelbundet underhåll utföras när underhållsintervallet gått ut, alltså efter 24 månader. Vid Meridium visar också tre korta pip efter att batteriladdaren kopplats bort att det är dags för underhåll.



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.





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 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 du 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 protesfötter.

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	Meridium (1B1-2)	3 SP-1B1-2=3	✓ SP-1B1-2=6	✓ SP-1B1-2=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Protesfötter exkl. fotskal och sats med täcklock Batteriladdare och strömförsörjning 	-1/+2
Otto Bock Healthcare LP	Empower (1A1-2)	3 SP-1A1-2=3	✓ SP-1A1-2=6	✓ SP-1A1-2=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Fotled och kolfiberfot exkl. fotskal Batteriladdare och strömförsörjning Batteri (garanti begränsad till 1 år) 	-1/+2

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.

Meridium Garantibestämmelser och villkor

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

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. 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 förfalldatum 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

Empower

Garantibestämmelser och villkor

Otto Bock HealthCare LP ("Ottobock") ger en tillverkargaranti för följande komponenter till Empower protesfot enligt bestämmelser och villkor häri. Alla tjänster som innefattas av denna garanti ska endast utföras av Ottobock, av ett utländskt dotterbolag till Ottobock, eller av en servicepartner som är auktoriserad av Ottobock ("auktoriserad servicepartner").

Komponenterna med garanti innefattar:

- Empower (fotled och kolfiberfot)
- Batteriladdare
- Batteri

Inga andra komponenter i Empower protesfot omfattas av denna garanti och kan specificeras separat.

En initial standardgaranti enligt klausul 3 nedan gäller för komponenterna som listas ovan, för den förste köparen för den förste användaren av denna enhet ("standardgaranti") för de perioder som anges i avsnitt 2.1. I den mån en förlängd garanti köps av Ottobock eller dess dotterbolag kan ytterligare garantivillkor gälla ("förlängd garanti"). Tillsammans kallas standardgarantin och den förlängda garantin för "garantin".

1. Person som gör anspråk

Standardgarantin och den förlängda garantin gäller den ursprungliga köparen av denna enhet, till förmån för användaren som bär enheten, och köparen har rätt att hävda garantianspråk. I övrigt kan inte garantin överlåtas till tredje part.

2. Garantiperiod och hävdande av anspråk

2.1 Standardgarantiperioder

Ottobock ger sin standardgaranti i tre (3) år för Empower (fotled och kolfiberfot) och batteriladdaren, och i ett (1) år för batteriet; tiden mäts från det datum köparen erhåller leveransen från Ottobock enligt följesedeln.

2.2 Förlängda garantiperioder

Köparen kan köpa följande garantipaket från Ottobock som tillägg till standardgarantin:

- 6 års garantipaket
Vid tidpunkten för köpet ett förlängt garantipaket för en total period på sex (6) år.
- 3 + 3 garantipaket
Alternativt kan köparen annars köpa, från Ottobock eller dess dotterbolag, en option för att förlänga den 3-åriga standardgarantin med ytterligare tre (3) år när 36 månader gått sedan leveransdatum från Ottobock, enligt de bestämmelser och villkor som gäller vid den aktuella tidpunkten.
- Kostnader i samband med hävdande av anspråk på dessa garantier, inklusive resekostnader eller andra utgifter, täcks inte.

2.3 Allmän information om standardgarantin och ytterligare garantipaket

- Där lagen så medger, undantas Ottobock från allt ansvar i synnerhet för skador som uppstått till följd av att köparen inte har hållit obligatoriska underhållsintervall samt för alla indirekta skador, sekundära skador och följdskador.
- Ingen garanti ges för slitdelar som inte uttryckligen ingår i garantin (som fotskal i synnerhet).
- Alla garantianspråk ska hävdas så snart som möjligt, men senast trettio (30) dagar efter att garantihändelsen inträffat. Anspråk inklusive beskrivning av felet ska ställas till Ottobock eller en 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 defekter och funktionsfel som beror på materialfel eller tillverkningsfel på de komponenter som omfattas av garantin i denna enhet.

3.1 Reparation eller byte

- Om en garantihändelse gäller, kommer Ottobock efter eget omdöme att reparera eller byta ut defekta delar som omfattas av garantin.
- Ottobock kan använda nya delar eller delar i nyskick för reparationer eller byten.
 - Alla delar och enskilda komponenter som byts ut kommer att tillhöra Ottobock.
 - När det gäller delar som repareras eller byts ut med denna garanti, ger Ottobock ny garanti på sådana delar i två (2) år från tidpunkten för reparationerna eller bytet eller till slutet av gällande garantiperiod, beroende på vilket som inträffar sist. Detta gäller också om alla komponenter som omfattas av garantin byts ut.

3.2 Låneenhet

På förfrågan från en Ottobock-certifierad köpare ("lånemottagaren") kan Ottobock ställa en låneenhet till lånemottagarens förfogande, om och där sådan finns, vid en garantihändelse. Ottobock ställer låneenheten till förfogande på följande villkor:

- Lånemottagaren återlämnar låneenheten så snart som möjligt (inte senare än en vecka) efter att Ottobock ställt den utbytta eller reparerade enheten till förfogande
- Lånemottagaren hanterar låneenheten med nödvändig försiktighet och skyddar den i rimlig utsträckning mot potentiella skador
- Förseningsavgifter eller skadestånd/ersättningskostnader för skadade eller förlorade låneenheter som tillämpas av den auktoriserade servicepartnern enligt de bestämmelser och villkor som gäller vid den aktuella tidpunkten
- Undantag dokumenteras separat tillsammans med den auktoriserade servicepartnern.

Om en garantihändelse gäller, debiterar den auktoriserade servicepartnern inga fraktkostnader för låneenheten eller returneringen av de servade eller reparerade komponenterna.

3.3 Ytterligare tjänster

- Följande underhållstjänst(er) säkerställer att denna enhet fungerar korrekt: Den 3-åriga standardgarantin inkluderar ett gratis obligatoriskt underhåll efter 24 månader, medan det 6-åriga garantipaketet och förlängningsalternativet inkluderar två gratis obligatoriska underhåll efter 24 och 48 månader (från leveransdatum) hos en auktoriserad servicepartner. Ottobock kan fakturera alla kostnader som uppstår på grund av, eller i samband med, att inte obligatoriskt underhåll utförs.

4. Ansvarsfriskrivning

Den aktuella garantin är ogiltig eller utesluten om:

- felet inte rapporteras till auktoriserad servicepartner inom trettio (30) dagar;
- felet orsakas av att bruksanvisningen inte har följts;
- 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);
- enheten används av mer än en användare;
- ingen detaljerad beskrivning av felet meddelas;
- serienumret har tagits bort;
- om felet beror på typiskt och vanligt slitage eller försämring av kosmetiska komponenter, (t.ex. fotskal);
- felet orsakas av felaktig användning, olämplig fysisk kraft, yttre påverkan, frånvaro av skäligen aktsamhet, olämplig användning, försumlighet eller uppsåtlig skada eller force majeure.

Beroende på i vilket land produkten köptes kan olika garantibestämmelser gälla, inklusive vilka underhållsintervall som krävs. Kontakta din lokala Ottobock Sales för närmare detaljer.

5. Tillämplig lag och jurisdiktion

Denna garanti lyder under lagarna i Förenta staterna, i största möjliga utsträckning under lokala lagar. Oaktat det föregående kan separata garantibestämmelser som ges av en servicepartner till köparen verkställas mot sådana parter enligt deras lokala lagar och jurisdiktioner; förutsatt att alla anspråk som hävdas gentemot den juridiska tillverkaren av denna enhet måste hävdas i Förenta staterna.

6. Övriga anspråk

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

• Tillverkar- information

Ottobock HealthCare LP
3820 West Great Lakes Drive
Salt Lake City, UT 84120-7205 USA



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