

**ottobock.**

# Mer frihet med full mobilitet – Ottobocks garantipakker

Garantialternativer for mekatroniske fotproteser



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.

Serviceser	3-års standard garanti	6-års forlenget 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 standard garanti</b>	<b>Fordelene med 6-års forlenget garanti</b>
	✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 3-årsperiode	✓ Du får full oversikt over kostnadene i en 6-årsperiode
	✓ Kan forlenges (til 6 år, når som helst)	✓ 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 å ivareta pasientens sikkerhet, og for å opprettholde sikkerheten og garantien, må det gjennomføres regelmessig vedlikehold i tråd med vedlikeholdsintervallene, altså etter 24 måneder. Med Meridium vil tre kortet pip etter at batteriladeren kobles fra også indikere at det er behov for vedlikehold.



## 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.





# 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 kjøper du garantien sammen med produktet. Kontakt din Ottobock-selger eller Ottobocks kundeservice hvis du har spørsmål om garantipakkene våre.



# Ottobocks garantivilkår – mekatroniske fotproteser.

Produsent	Produkt	Standard garanti ved kjøpstidspunktet (år)	Forlenget garanti på 6 år kan kjøpes ...		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	Garanti-forlengelse fra 3 til 6 år ... i løpet av de første 36 månedene etter at produktet ble kjøpt	Standard garanti 3 år	Forlenget 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"> <li>Fotproteser ekskl. fotskall og sett med beskyttelsestrekk</li> <li>Batterilader og strømforsyning</li> </ul>	-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"> <li>Ankel- og karbonfot ekskl. skall</li> <li>Batterilader og strømforsyning</li> <li>Batteri (garantien er begrenset til 1 år)</li> </ul>	-1/+2

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

- 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 at garantien skal være gyldig.
- Oppgi bestillingsnummeret når du kjøper en garantipakke.

## Meridium Garantivilkår

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. Standard garanti

Ottobock tilbyr en standardgaranti med tre års varighet fra leveringsdato, basert på leveringskvitteringen.

#### 2.1 Forlenget garanti

I tillegg til standard garanti (3 år) kan kjøperen kjøpe en forlenget garanti med varighet på 6 år, enten

- (i) samtidig som produktet kjøpes, eller
- (ii) når standardgarantien nærmer seg utløpsdatoen

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 dekker produksjonsfeil eller funksjonsfeil ved produktet. Typisk og normal slitasje, samt tyveri og tap, dekkes ikke av denne garantien.

#### 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 nyoverhalte 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 en ny garanti fra datoen de ble reparert eller byttet ut, og til den kjøpte garantien utløper.

#### 3.2 Låneenhet

Hvis det er ønskelig, tilbyr Ottobock en låneenhet, 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

Standard og forlenget garanti 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. Verneting 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

# Empower

## Garantivilkår

**Otto Bock HealthCare LP** gir garanti for følgende komponenter av fotprotesen Empowerm, underlagt disse vilkårene. Alle tjenester i forbindelse med denne garantien skal utføres av Ottobock, en av Ottobocks selgere eller en godkjent servicepartner.

Garantien gjelder følgende komponenter:

- Empower (ankel og karbonfot)
- Batterilader
- Batteri

Ingen av de andre komponentene i fotprotesen Empower dekkes av denne garantien. De kan være spesifisert separat.

En standard garanti i tråd med punkt 3 gjelder for komponentene som er nevnt over, for den opprinnelige kjøperen på vegne av den første brukeren, i den perioden som er oppgitt i punkt 2.1. Hvis det kjøpes en forlenget garanti fra Ottobock eller en av Ottobocks partnere, kan det finnes flere garantivilkår. Sammen defineres standard garanti og forlenget garanti som garantien.

### 1. Fordringshaver

Standard garanti og forlenget garanti gjelder for den kunden som opprinnelig kjøpte dette produktet for brukeren, og kjøperen har rett til å benytte seg av garantien. Garantien kan ikke overføres til tredjepart.

### 2. Garantiperiode og krav

#### 2.1 Standard garantiperioder

Ottobock gir standard garanti i tre år for Empower (ankel og karbonfot) og batteriladeren, og ett år for batteriet. Tiden måles fra Ottobock leverte produktet til kunden, i tråd med leveringskvitteringen.

#### 2.2 Forlengede garantiperioder

Kunden kan kjøpe følgende garantipakker fra Ottobock i tillegg til standardgarantien:

- 6-års garantipakke  
I forbindelse med kjøpet kan det kjøpes en forlenget garantipakke med varighet på seks år.
- 3 + 3 garantipakke  
Alternativt kan kunden kjøpe en forlengelse av standardgarantien med ytterligere tre år etter den 36. måneden etter at produktet ble levert fra Ottobock, underlagt aktuelle vilkår. Dette kan kjøpes hos Ottobock eller en av Ottobocks selgere.
- Kostnader i forbindelse med krav i tråd med disse garantiene, inkludert reisekostnader eller andre kostnader, dekkes ikke.

#### 2.3 Generell informasjon om standardgarantien og andre garantipakker

- Der det er tillatt ved lov, skal Ottobock holdes skadesløs for ting som skyldes manglende vedlikehold, og for alle indirekte skader eller følgeskader.
- Det gis ingen garanti for slidedeler, med mindre det er oppgitt i garantien (for eksempel fotskall).
- Eventuelle garantikrav må fremmes så snart som mulig, men senest 30 dager etter hendelsen. Erstatningskrav, inkludert beskrivelser av problemet, skal sendes til Ottobock 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

Garantien dekker produksjonsfeil ved produktet.

#### 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 til reparasjoner og utskiftinger.
- Alle deler og enkeltkomponenter som byttes ut, tilhører Ottobock.
- For deler som repareres eller byttes ut i tråd med denne garantien, gir Ottobock en ny garanti på to år fra datoen de ble reparert eller byttet ut, eller til den kjøpte garantien utløper. Dette gjelder også hvis alle komponenter som dekkes av garantien, byttes ut.

#### 3.2 Låneenhet

Hvis en godkjent Ottobock-kunde ber om det, kan Ottobock tilby en låneenhet hvis slik er tilgjengelig, og hvis problemet dekkes av garantien. Utlevering av låneenhet avhenger av:

- at kunden leverer tilbake låneenheten så snart som mulig (senest etter en uke) etter at Ottobock har levert tilbake det utskiftede eller reparerte produktet.
- Kunden behandler låneenheten skånsomt, og beskytter den mot skader.
- Forsinkelsesgebyr eller erstatningskrav for skadet eller mistet låneenhet utskrives av godkjent servicepartner i tråd med de aktuelle vilkårene.
- Unntak avtales separat med den godkjente servicepartneren.

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

#### 3.3 Tilleggstjenester

- Følgende vedlikeholdstjenester sikrer at produktet fungerer som det skal: 3-års standard garanti inkluderer et gratis obligatorisk vedlikehold etter 24 måneder, mens 6-års forlenget garanti og forlengelsesalternativet inkluderer to gratis obligatoriske vedlikehold etter 24 og 48 måneder (fra leveringsdato) hos en godkjent servicepartner. Ottobock kan fakturere alle kostnader som oppstår som følge av, eller i forbindelse med at obligatorisk vedlikehold ikke utføres.

### 4. Ansvarsfraskrivelse

Produktgarantien frafaller hvis:

- a) problemet ikke rapporteres til godkjent servicepartner innen 30 dager
- b) problemet skyldes manglende overholdelse av bruksanvisningen
- c) kunden, brukeren eller annen tredjepart som ikke er godkjent av Ottobock, har gjennomført justeringer, endringer, modifikasjoner, installasjoner eller annet 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) problemet ikke er beskrevet detaljert nok
- f) serienummeret har blitt fjernet
- g) hvis problemet skyldes normal slitasje eller forringelse av kosmetiske komponenter (for eksempel fotskall)
- h) problemet skyldes feil bruk, upassende fysisk kraft, ekstern påvirkning, manglende tilbørlig aktsomhet, uaktsom eller forsettlig skade eller force majeure

Avhengig av hvilket land produktet ble kjøpt i, kan andre garantivilkår gjelde, inkludert påkrevde serviceintervaller. Kontakt din lokale Ottobock-salgsavdeling for mer informasjon.



#### **5. Lovgivning og verneting**

Denne garantien er underlagt lovgivningen i USA. Uavhengig av dette, kan separate garantivilkår fra en godkjent servicepartner håndheves basert på lokal lovgivning og verneting, forutsatt at alle krav som rettes mot produsenten av produktet, rettes i USA.

#### **6. Andre krav**

Andre rettigheter og forpliktelser knyttet til produktet, påvirkes ikke av denne garantien.

#### **• Informasjon om produsenten**

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](mailto:info@ottobock.se) · [www.ottobock.se](http://www.ottobock.se)