

ottobock.

Täysi liikkuvuus kaiken aikaa – Ottobock-takuupaketit

Takuuvaihtoehdot – mekatroniset sääriproteesit



Quality for life

Ylitetään esteet!

Ottobock-takuupaketit helpottavat sekä ammattilaisten että käyttäjien elämää.

Proteesiammattilaisena aikasi ei enää kulu kustannusarvioiden lähettämiseen tai huoltotilauksen edistymisten tiedusteluun, ja käyttäjien odotusajat lyhentyvät ja palvelu vastaa aina – missä tahansa olettekin – tunnettua Ottobock-laatua!

Kaikkiin takuupaketteihimme sisältyy ilmainen korjaus ja huolto takuuajana sekä veloitukseton sijaislaite korjaus-/huoltojakson ajaksi.

Sisältö	3 vuoden perustakuu	6 vuoden pidennetty takuu
Korjaukset veloituksetta¹	✓	✓
Sijaistuote veloituksetta huolto-/korjausjakson ajaksi ¹	✓	✓
Ilmainen 24 kk -huolto (Genium X3: 12 ja 24 kuukauden huolto)	✓	✓
Ilmainen 48 kk -huolto (Genium X3: 36, 48 ja 60 kuukauden huolto)	✗	✓
	3 vuoden perustakuun edut	6 vuoden pidennetyn takuun edut
	✓ 3 vuoden kustannukset täysin hallinnassa	✓ 6 vuoden kustannukset täysin hallinnassa
	✓ Jatkomahdollisuus (6 vuoteen koska tahansa)	✓ Sopimuksen jatkaminen auttaa säästämään myös ja korjauskuluissa ja pakollisissa huolloissa

¹ Takuu ei kata pintavaurioita eikä vaurioita, joiden syynä on esimerkiksi virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamuksellisuus tai väistämätön tapahtuma.

Yksinkertaisesti sanottuna



Mitä huolto kattaa?

Huollossa tuotteen kaikki toiminnot testataan huolellisesti ennen toimenpiteitä ja niiden jälkeen. Samalla tehdään kaikki tarvittavat ohjelmisto- ja laitepäivitykset. Mikäli jossakin toiminnossa havaitaan häiriö tai merkkejä tulevasta häiriöstä, häiriöön liittyvät osat vaihdetaan tai korjataan Ottobockin huoltoperiaatteiden mukaan. Huolto sisältää myös puhdistuksen.

Takuuaikana huollot ovat maksuttomia.

Huomaa: Käyttäjän turvallisuuden, proteesin toimivuuden ja takuun jatkumisen vuoksi proteesit on huollettava säännöllisesti: **C-Leg**, **Kenevo**- ja **Genium**-proteeseilla huoltoväli on 24 kuukautta ja **Genium X3**-proteesilla 12 kuukautta. Kun on aika toimittaa laite huoltoon, C-Leg ja Kenevo antavat kolme lyhyttä merkkiääntä ja Genium ja Genium X3 kolme värinäsignaalia merkkiäänten lisäksi, latauslaitteen irrotuksen yhteydessä.



Mitä korjaamisella tarkoitetaan?

Kun tuote korjataan, huoltoteknikkomme analysoivat sen sekä testaavat sen mekaaniset toiminnot. Vialliset osat arvioidaan ja vaihdetaan tai korjataan Ottobockin huoltoperiaatteiden mukaan. Lisäksi tuotteen toiminnot tarkastetaan ennen toimenpiteitä ja niiden jälkeen, ja tuote puhdistetaan.

Takuuaikana korjaukset ovat maksuttomia. Korjauksissa ei huomioida tavallisia pintavaurioita, esimerkiksi naarmuja, eikä vaurioita, joiden syynä on virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamuksellisuus tai väistämätön tapahtuma.



Mikä on sijaistuote?

Sijaistuote on oman tuotteen korvaava yksikkö. Ottobock voi toimittaa käyttäjälle sijaistuotteen oman yksikön huollon ja korjauksen ajaksi.



”Voin tarjota käyttäjille sijaistuotteen veloituksetta huolto- ja korjaustöiden ajaksi – näin kunnossapito ei häiritse heidän liikkumistaan.”



Parempi vara kuin vahinko!

Suunnitelmallisuutta ja kustannusten hallintaa

Kaikki takuupakettimme sisältävät pitkäaikaisen huoltosuunnitelman ja kustannuslaskeman. Niiden avulla tulevia tapahtumia on helppo suunnitella luottavaisin mielin.

Itsenäisesti ja tehokkaasti

Kaikki huollot ja korjaukset hoituvat nopeasti, yksinkertaisesti ja ilman turhaa byrokratiaa. Niiden vuoksi ei tarvitse laatia kustannusarvioita tai hankkia hyväksyntöjä.

Käyttäjille jatkuvaa liikkuvuutta

Paikallisesta saatavuudesta riippuen käyttäjillä on mahdollisuus jatkaa huolto- tai korjausjakson aikana normaalia liikkuvaa elämää sijaislaiteen avulla.

Missä tahansa

Ottobock-myyntiyhtiöt, -huoltokeskukset ja -klinikat ovat valmiita auttamaan jokaista käyttäjäasiakasta riippumatta siitä, onko hän ongelmien ilmetessä kotona, työmatkalla vai vaikkapa lomakohteessa. Ottobock-takuu on voimassa kaikkialla maailmassa.

Ottobock-huolto kannattaa

Annamme henkilökohtaisia neuvoja huolto- ja korjausasioissa, vastaamme kysymyksiin ja ratkaisemme ongelmatilanteita. Kokeneet proteesitekniikan ammattilaiset perehtyvät huoltokeskukseen lähetettyyn tuotteeseen aina huolellisesti. He antavat ehdotuksia ja tietoja tehdyistä tai suositeltavista laite- ja ohjelmistopäivityksistä ja kertovat selvästi, mitä toimenpiteitä proteesille on tehty. Takuumme ansiosta asiakkaasi liikkuvat aina turvallisesti teknisesti ajan tasalla olevan Ottobock-tuotteen avustamana.

Toimiva paketti

Tutustu takuuvaihtoehtoihin, kun olet hankkimassa Ottobock-tuotteita. Siten voit ostaa kuhunkin tilanteeseen parhaiten sopivat takuun samaan aikaan tuotteen kanssa. Paikallinen Ottobock-edustaja tai -asiakaspalvelu kertoo mielellään lisää erilaisista takuupaketeistamme.

Ottobock – Valmistajan takuu

Takuuehdot

Mekatroniset polviproteesit

Valmistaja	Tuote	Perustakuu tuotteen ostohetkellä (vuotta)	6 vuoden pidennetty takuu, jonka voi ostaa...		Ilmainen huolto, määräaika/-ajat kuukausina:		Sijaistuote veloitusta huolto-/korjausjakson ajaksi ¹	Takuun piiriin kuuluvat komponentit	Huoltoajan ylitys (kk)
			... tuotteen ostohetkellä	Takuun pidentäminen 3 vuodesta 6 vuoteen... tuotteen ostoa seuraavan ensimmäisen 36 kuukauden kuluessa	Perustakuu 3 vuotta	6 vuoden pidennetty takuu			
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Genium X3 (3B5-3) (3B5-3=ST)	3 SP-3B5-3=3	✓ SP-3B5-3=6	✓ SP-3B5-3=3+3	12/24	12/24/36/48/60	✓	<ul style="list-style-type: none"> Polvinivel ilman suojusta AXON putkiadapteri Induktiivinen latauslaite ja virtälähde 	-2/+3
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Genium (3B1-3) (3B1-3=ST)	3 SP-3B1-3=3	✓ SP-3B1-3=6	✓ SP-3B1-3=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Polvinivel ilman suojusta ja kosmetiikkapintaa AXON putkiadapteri Induktiivinen latauslaite ja virtälähde 	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	C-Leg (3C98-3) (3C88-3)	3 SP-3C98-3=3	✓ SP-3C98-3=6	✓ SP-3C98-3=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Polvinivel ilman suojusta ja kosmetiikkapintaa Putkiadapteri Latauslaite ja virtälähde 	-1/+2
Otto Bock Healthcare Products GmbH	Kenevo (3C60) (3C60=ST)	3 SP-3C60=3	✓ SP-3C60=6	✓ SP-3C60=3+3	24	24/48	✓	<ul style="list-style-type: none"> Polvinivel ilman suojusta AXON putkiadapteri Induktiivinen latauslaite ja virtälähde 	-1/+2

Huomaa: Takuun tilausnumerot koskevat sekä polviniveltä pyramidisovittimella että polviniveltä kierrelitännällä – ja kaikkia saatavana olevia väri vaihtoehtoja.

¹ Takuu ei kata pintavaurioita eikä vaurioita, joiden syynä on esimerkiksi virheellinen käyttö, tahallisuus, tuottamuksellisuus tai väistämätön tapahtuma.

- ☑ Kaikki ajat lasketaan siitä päivästä, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ottobockilta O&P-ammattilaiselle.
- ☑ Yllämainitut huoltotoimenpiteet ovat välttämättömiä takuun jatkumisen vuoksi.
- ☑ Varmista, että annat oikean tilausnumeron, kun tilaat takuupaketin.

Ottobock-tuotteen valmistaja ("Ottobock") myöntää valmistajan takuun tuotteen tietyille osille ("takuun kohde"), jotka käyvät ilmi edeltä olevasta taulukossa ja näissä takuuehdoissa.

1. Takuun saaja

Takuu myönnetään alkuperäiselle ostajalle, joka hankkii tuotteen Ottobock Healthcare Groupin myyntiyhtiöltä ("Ottobock-myyntiyhtiö") tuotteen käyttäjän tarvetta varten ("Ostaja"). Takuuvaatimusten esitysoikeus on tuotteen Ostajalla ja ensimmäisellä käyttäjällä. Takuuta ei voi siirtää kolmannelle osapuolelle.

2. Perustakuu

Ottobock myöntää takuun kohteelle kolmen (3) vuoden perustakuun siitä päivästä lukien, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ostajalle.

2.1 Laajennettu takuu

Perustakuun (3 vuotta) lisäksi Ostaja voi hankkia takuun pidennetylle kuuden (6) vuoden jaksolle, joko

(i) tuotteen oston yhteydessä tai

(ii) perustakuun voimassaoloajan päättyessä.

Vaihtoehtona (ii) käyttäminen edellyttää, että kohdan 3.3 mukaiset pakolliset huoltotoimenpiteet on suoritettu asianmukaisesti.

Yleistä

- Ellei muuta määrätä, kaikki takuukaudet alkavat siitä päivästä, jolloin tuote on luovutusasiakirjan mukaan toimitettu Ottobockilta Ostajalle.
- Ottobock irtisanoutuu lain sallimissa puitteissa kaikesta vastuusta, erityisesti silloin, kun vian syynä on vaaditun huoltoaikataulun laiminlyönti, sekä aina silloin, kun kyseessä on epäsuora, välillinen tai seurannaisvahinko.
- Takuun piiriin erityisesti kuuluvia osia lukuun ottamatta kulutusosat on nimenomaisesti rajattu takuun ulkopuolelle.
- Takuu ei kata takuusitoumusten täyttämisen mahdollisesti liittyviä kustannuksia, kuten matkakuluja ja niitä vastaavia kuluja.
- Mahdolliset takuuvaatimukset on esitettävä mahdollisimman pian, viimeistään kuitenkin kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa takuutapahtuman ilmenemisestä. Vaatimukset, joiden mukaan on liitettävä kuvaus virheestä, on osoitettava Ottobockille, Ottobockin myyntiyhtiölle tai Ottobockin valtuuttamalla huoltoliikkeelle

(”Valtuutettu huoltoliike”). Ottobock pyrkii ilmoittamaan lähettäjälle mahdollisimman pian, mikäli kyse ei ole Ottobockin kohtuullisen tutkinnan perusteella takuutapahtumasta.

3. Takuun laajuus ja kattavuus

Nykyinen takuu kattaa materiaali- ja valmistusvirheet ja/tai toiminnalliset viat takuun kohteessa. Takuu ei kata tyyppillistä ja tavanomaista kulumista.

3.1 Korjaus tai vaihtaminen

Takuun piiriin kuuluvissa tapauksissa Ottobock, oman harkintansa mukaan, korjaa takuun kohteen tai vaihtaa sen vialliset osat varaosin.

- Ottobock voi käyttää uusia osia tai kunnostettuja osia, mikäli niiden käyttäminen vastaa laissa asetettuja vaatimuksia. Takuupalveluiden tuottaja voi olla Ottobock-huoltokeskus, Ottobock-myyntiyhtiö tai valtuutettu huoltoliike.
- Vaihdetut osat jäävät Ottobockille/huoltokeskukselle tai valtuutetulle huoltoliikkeelle ja ne ovat Ottobockin omaisuutta.
- Takuuajana korjatuille tai vaihdetuille osille myönnetty uusi takuu alkaa korjaus- tai vaihtoajankohdasta ja päättyy hankitun takuun päättyessä.

3.2 Sijaistuote

Ottobock antaa pyydettyä käyttöön maksuttoman sijaistuotteen, mikäli sellainen on saatavilla, siinä toimipisteessä, jossa tuote on saatavana.

Sijaistuotteen käyttäminen on maksutonta:

- (a) takuun piiriin kuuluvissa tapauksissa korjauksen ajan tai kunnes uusi tuote on toimitettu, asianmukaiset toimitusajat mukaan, ja/tai
- (b) takuun ulkopuolelle katsotuissa tapauksissa korjattavaksi lähettämisestä asianmukaisen ilmoituksen saamiseen Ottobockilta.

Sijaistuote on palautettava välittömästi käyttäjän tuotteen uudelleensovittamisen jälkeen, jonka on tapahduttava viikon kuluessa vastaanottamisesta. Poikkeaminen tästä menettelystä on sovittava erikseen paikallisen Ottobock-myyntiyhtiön kanssa. Mikäli sijaistuotetta ei ole palautettu viikon tai muun sovittuun palautusajan kuluessa huollettujen tai korjattujen komponenttien vastaanottamisen jälkeen, Ottobock voi periä vuokrausmaksun jokaiselta palautuksen viivästymisviikolta kulloinkin voimassa olevien ehtojen mukaan.

Sijaistuotetta on käsiteltävä asianmukaisesti, ja se suojattava kohtuullisin toimenpitein mahdollisilta vahingoilta. Ottobock voi vaatia hyvitystä ja/tai korvausta, mikäli sijaistuote vahingoittuu tai katoaa (tapaturmaisestikin).

Mikäli tapaus kuuluu takuun piiriin, sijaistuotteen toimittamisesta ja huollettujen ja korjattujen komponenttien lähettämisestä ei peritä lähetyskuluja.

3.3 Huoltaminen

Perus-/jatkotakuu sisältää yhden tai useamman maksuttoman huoltokerran edellä näkyvän taulukon mukaan. Näiden palveluiden tuottaja voi olla Ottobock-huoltokeskus, Ottobock-myyntiyhtiö tai valtuutettu huoltoliike. Mikäli mainittua huoltoa ei tehdä, takuu raukeaa ja Ottobock voi laskuttaa kaikki kustannukset, jotka johtuvat huollon laiminlyömisestä tai siihen liittyvistä seikoista.

4. Vastuuvapauslauseke

Tuotteen takuu ei ole voimassa, mikäli:

- a) vikaa ei ole ilmoitettu Ottobockille, Ottobock-myyntiyhtiölle tai valtuutetulle huoltoliikkeelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa;
- b) vian syynä on käyttöohjeiden noudattamatta jättäminen, sopimaton fyysinen voima, ulkoinen rasitus, asianmukaisen huolellisuuden laiminlyönti, virheellinen käyttö, tuottamuksellinen tai tahallinen vahingonteko tai väistämätön tapahtuma;
- c) Ostaja, käyttäjä tai muu ilman Ottobockin valtuutusta toimiva osapuoli on säätänyt, muuttanut, muokannut, asentanut tai tehnyt muuntopyyppisiä toimenpiteitä takuun kohteelle (mukaan lukien ei-yhteensopivien tai ei-hyväksytyjen (Ottobock) osien käyttäminen takuun kohteessa tai sen kanssa);
- d) takuun kohteella on useampi kuin yksi käyttäjä;
- e) viasta ei ole toimitettu vikakuvausta;
- f) tuotteen sarjanumero on poistettu tai
- g) pakollista huoltoa ei ole suoritettu ajoissa tai lainkaan.

5. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Tämä takuu on Ottobockin paikallisen toimipaikan lainsäädännön alainen lukuun ottamatta olennaisia ristiriitoja lakien ja YK:n kansainvälistä tavaran kauppaa koskevan yleissopimuksen kanssa.

Takuuta koskevat kiistat Ostajan kanssa ratkaistaan tuomioistuimessa Ottobockin kotipaikassa, jossa Ostaja on juridisesti oikeushenkilön asemassa.

6. Muut vaateet

Takuu ei vaikuta muihin oikeuksiin ja velvoitteisiin, jotka liittyvät takuun kohteeseen.

• Valmistajan tiedot

Otto Bock Healthcare Products GmbH
Brehmstraße 16, 1110 Vienna, Austria
Yritystunnus: 242378p
Rekisterinpitäjä: Wienin kauppatuomioistuin

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