

Гарантии на протез предплечья с внешним источником энергии Hero Arm компании Open Bionics

Этот документ детализирует то, что включается в Стандартную и в Премиальную Гарантию, а также предоставляет информацию о гарантии на косметические покрытия и о том, как подавать гарантийные претензии.

Каждый протез Hero Arm поставляется с бесплатной стандартной гарантией на 1 год. Необходимый класс и срок действия гарантии выбирается Покупателем при заполнении Формы заказа протеза (максимальный срок гарантии составляет **пять (5) лет** с момента продажи Товара).

Условия гарантии

1. Срок действия Гарантии начинается с даты отгрузки протеза Hero Arm, указанную в товарной накладной, а продолжительность гарантии устанавливается в годах.
2. Все претензии по гарантии должны предъявляться Покупателем Поставщику в течение срока действия выбранной Гарантии. Поставщик не несет ответственности по любым гарантийным требованиям, полученным после этой даты.
3. Претензии должны предъявляться, пока Товар находится на гарантии. Любые претензии, предъявленные, пока Товар находится на гарантии, будут признаваться, даже если срок рассмотрения претензии или ремонта выходит за рамки гарантийного срока.
4. Ремонтные работы могут проводиться и после истечения гарантии, но за дополнительную плату. Во всех случаях перед выставлением любого счета будет предоставлено ценовое предложение.
5. Стоимость доставки, связанной с любым гарантийным требованием, включая ремонтные работы и/или обслуживание, оплачивает Поставщик.

Стандартная гарантия

Всегда с учетом ограничений Товара, Стандартная Гарантия включает:

- a) Любой производственный дефект, который непосредственно и исключительно приводит к тому, что Hero Arm не может функционировать в соответствии со спецификацией.
- b) Производственный дефект Hero Arm, который оказывает неблагоприятное влияние на использование Товара.
- c) Любое структурное повреждение, которое возникло в результате использования по назначению и при определенной спецификации Hero Arm согласно руководству пользователя.
- d) Плохую работу батареи (меньше чем 70% рекламируемой емкости), неисправные зарядные устройства или электроды (неисправные товары будут заменены).
- e) Ежегодное обслуживание, включая проверки и тесты Hero Arm, а также обновления встроенного программного обеспечения. Ежегодное обслуживание включается в каждый год приобретенной гарантии.

Все претензии в соответствии со Стандартной Гарантией должны быть предъявлены Покупателем в течение срока, установленного для выбранной Стандартной Гарантии. Поставщик не несет ответственности по любым гарантийным требованиям, полученным после этой даты.

Премиальная гарантия

Всегда с учетом ограничений Товара, Премиальная Гарантия включает:

- a) Все включенное в Стандартную Гарантию.
- b) Случайное повреждение, возникшее в результате использования по назначению и при определенной спецификации: Случайное повреждение, включает такие события, как падение Товара, случайный удар по Товару, повреждение, причиненное ребенком или домашними животными в домашнем хозяйстве. Случайное повреждение не покрывает повреждение при попадании жидкости или ущерб, нанесенный участием в не рекомендованных действиях, включая экстремальные виды спорта и действиях, которые

могут запачкать Товар. Каждый год приобретенной премиальной гарантии включает шесть (6) случаев повреждений.

- с) Право на один (1) ремонт гильзы в течение каждого года приобретенной премиальной Гарантии, если такой потребуются (необходима клиническая оценка). Поставщик несет ответственность только за изготовление и модернизацию нового лайнера гильзы и внешней рамы, но не несет ответственности за любые затраты на установку, которые может понести Покупатель, предоставляющий протез Hero Arm.

Все претензии в соответствии с данной Премиальной Гарантией должны предъявляться Покупателем в течение срока, установленного для выбранной премиальной Гарантии.

Поставщик не несет ответственности по любым гарантийным требованиям, полученным после этой даты.

Гарантия на покрытия

1. Поставщик заменит покрытия, имеющие производственные недостатки или дефекты в течение 3 месяцев с даты доставки.
2. Поставщик не обязан восстанавливать или заменять покрытия, которые были повреждены из-за плохого ухода или неправильного использования, или имеющие износ, такой как косметическое повреждение окрашенного или лакированного слоя покрытий.
3. Если Покупатель считает, что причиной трещины или разрыва покрытия была производственная ошибка, ему необходимо обратиться к Поставщику, который рассмотрит проблему, которая повлияла на работу покрытий за пределами указанного диапазона. Если будет установлена производственная ошибка (а Товар все еще находится на гарантии), будет предложена полная замена. Если у Товара нет любых производственных дефектов или если он находится не на гарантии, Поставщик может предложить ремонт, когда это возможно (в этом случае будет предоставлено ценовое предложение) или рекомендовать заказать новый комплект покрытий.

Обязательства

1. Поставщик стремится организовать диагностику проблемы в течение 10 рабочих дней после получения Hero Arm и сообщить Покупателю о диагнозе с ожидаемой датой возврата.
2. При невозможности ремонта находящегося на гарантии протеза Hero Arm производится его замена.
3. Поставщик организует замену или ремонт находящегося на гарантии протеза Hero Arm столько раз, сколько необходимо в случае производственных дефектов и до 6 раз за календарный год по законным претензиям при случайных повреждениях (Премиальная Гарантия).
4. Поставщик свяжется с Вами, чтобы организовать проведение ежегодного техобслуживания. Обычно контакт устанавливается за два (2) месяца до окончания каждого приобретенного года гарантии, чтобы разъяснить Покупателю и Пользователю порядок возврата Товара для техобслуживания.
5. Затраты, связанные с отправкой товара по гарантийным претензиям или на техобслуживание, несет Поставщик.

Гарантия на покрытия одним взглядом

Предоставляемое обслуживание	Стандартная Гарантия	Премиальная Гарантия	Условия
Производственные недостатки/дефекты	✓	✓	-
Ежегодное обслуживание	✓	✓	В каждый год приобретенной гарантии включено ежегодное обслуживание
Случайные повреждения	✗	✓	Включает максимум 6 гарантийных претензий в год
Подгонка гильзы	✗	✓	Включает максимум 1 подгонку гильзы в год

Подача гарантийной претензии

Для подачи претензии отправьте письмо по электронной почте sales@vitaorta.ru и включите как можно более подробную информацию о типе повреждения и обязательно укажите номер Формы заказа и фамилию пациента в теме письма.

Вы можете также позвонить Поставщику по номеру 8 (495) 103-40-04, время работы с 09.00 часов до 17.00 часов с понедельника по четверг с 09.00 часов до 16.00 часов в пятницу.