

Garantie regeling

Inleiding

Perteon streeft ernaar om continu het percentage garantie leveringen op orthesen terug te dringen. Om garanties te beheersen wordt deze garantieregeling gehanteerd.

Werkwijze

Bij de simulatie dient duidelijk te zijn wie de verantwoordelijke beslisser is of beslissers zijn voor:

- De bereikte zitsituatie.
- De afgesproken en de te leveren configuratie (opties en accessoires).

Perteon geeft hierbij vanuit ervaring en kennis advies.

De beslisser dient met naam en functie bekend te zijn en dient formeel (gedocumenteerd) akkoord te geven voor de bereikte zitsituatie. Dit dient middels het zit simulatie formulier gedocumenteerd te zijn waarin het volgende is vastgelegd:

- Beschrijving van de doelstellingen.
- Beschrijving van de omstandigheden.
- Beschrijving van de product configuratie.
- Accordering door de beslisser.

Evaluatie

Evaluatie vindt plaats na 1 week tot uiterlijk 4 weken, maar vóór vier weken na levering in aanwezigheid van de beslisser en de orthese adviseur.

Garantie

Bij evaluatie

Er is sprake van garantie door Perteon als:

- De orthese ongewenste drukplekken geeft.
- De orthese niet de overeengekomen zitsituatie, configuratie of gebruikskennmerken (bv transfer mogelijkheid) geeft (vergelijk passing versus evaluatie).

Er is géén sprake van garantie door Perteon als:

- De beslisser nieuwe/gewijzigde verwachtingen aangeeft.
- De gebruikerssituatie tussentijds is gewijzigd op medische en/of functionele gronden.

Ná evaluatie

Er is sprake van garantie door Perteon als:

- Er binnen 3 maanden na in gebruik neming drukplekken ontstaan.
- Er binnen 2 jaar defecten, zoals breuk e.d., ontstaan aan de orthese.

Er is géén sprake van garantie door Perteon als:

- De beslisser nieuwe/gewijzigde verwachtingen aangeeft.
- De gebruikerssituatie tussentijds gewijzigd is.
- Er sprake is van aantoonbaar onjuist gebruik en/of onderhoud.

Levermoment

Indien door de dealer, ten gevolge van bijvoorbeeld late levering van het te gebruiken onderstel, de orthese laat in gebruik wordt genomen blijft voorgaande garantieregeling van kracht als:

- De orthese binnen 2 maanden na de passing in gebruik wordt genomen voor kinderen tot en met 21 jaar.
- De orthese binnen 4 maanden na de passing in gebruik wordt genomen voor gebruikers vanaf 21 jaar.

Ingangsdatum

Deze garantieregeling is van kracht vanaf 1 april 2015