

Svensk Hörsel - Leverans och servicepolicy

Policy framtagen för att medlemsföretagen i Svensk Hörsel skall kunna uppfylla de krav som ställs i Läkemedelsverkets regelverk om medicintekniska produkter.

Dessa krav är ämnade att säkerställa att fullgod patientsäkerhet alltid uppfylls.

Beställningar

1. Fullständig beställning innefattar en komplett ifylld beställningsblankett samt i förekommande fall insända avtryck enligt Svensk Hörsels avtryckspolicy (hämtas som pdf-fil från Svensk Hörsels hemsida)
2. Vid ofullständig beställning kan leverantören begära kompletterande underlag (t ex nytt avtryck enligt Svensk Hörsels avtryckspolicy eller audiogram).
3. Beställaren anger en kontaktsväg (namn och telefonnummer med eventuell telefontid, faxnummer eller allra bäst e-postadress) för leverantörens eventuella frågor och förtydliganden.
4. Beställningsdatum definieras utifrån det datum då leverantören erhållit kompletta uppgifter av beställaren.
5. Kompletteringar och justeringar efter klargjord order debiteras för material- och arbetskostnad (t ex telespole eller nytt skal).
6. Beställaren skall vid ordertillfället ange aktuellt kostnadsställe.

Garanti

1. Garanti gäller endast för fabrikationsfel.
2. Garanti omfattar inte fel som orsakats av:
 - a. Oaktsamhet, d v s hörapparaten har utsatts för väta eller yttre påverkan.
 - b. Vax i ljudkanalen/hörtelefonen.
 - c. fel som uppstår p.g.a. att instruktioner och skötselråd inte följts.
3. Garanti täcker inte justeringar, omkalibreringar och byte av komponenter som ej är felaktiga men syftar till att ändra produktens prestanda eller funktioner.
4. Garantitid räknas alltid från den dag då hörapparaten lämnas ut till patient dock senast en (1) månad efter leveransdatum.
5. Passformsgaranti (nytt eller justerat skal) gäller 6 månader från leveransdatum eller angivet återbesöksdatum.



Returer

1. Kreditering av returnerad iö-apparat kan endast godkännas inom 6 månader, räknat från leveransdatum eller angivet återbesöksdatum.
2. Kreditering godkänns endast om fullständigt ifyllt Retursedel medföljer apparaten, samt om varan är felfri.

Servicepolicy

Svensk Hörsel vill med nedanstående Servicepolicy säkerställa att brukaren alltid skall känna sig trygg med sitt hjälpmedel. Därför skall alla serviceärenden hanteras av en hörselmottagning. Hörselmottagningen har den professionella förmågan att bedöma vad som bör göras med hjälpmedlet och om det är nödvändigt att sända ärendet vidare. Det är också viktigt att en hörselmottagning är mellanled eftersom det i vissa fall inte går eller inte är lämpligt att sända apparaten direkt till brukaren utan att en legitimerad audionom har programmerat, justerat och instruerat brukaren efter utförd service.

Service

1. All hantering av service sker enbart genom Hörselmottagning. Leverantör hanterar ej brukare direkt.
2. ÅF/landsting sänder in hörapparat till respektive leverantör.
3. För att service ska kunna utföras skall fullständigt ifyllt serviceblankett medfölja (hämtas som pdf-fil på Svensk Hörsels hemsida)
4. Efter fullgjord service returneras hörapparat/er till av Hörselmottagningen angiven adress. Hörselmottagning finns tillgänglig för eventuella omprogrammeringar av hörapparat. Eventuella servicekostnader faktureras Hörselmottagning.
5. Servicegaranti på produkten gäller 3 månader efter utförd service.

Svensk Hörsel

*februari 2010
Innehållsgranskad februari 2018*

