

2024-02-21

Produktkatalog

Benförantrade hörapparater

GENERELL INFORMATION

Avtalstid

2023-10-01 – 2025-09-30 med rätt för Region Skåne på förlängning under maximalt 24 månader på hela eller delar av avtalet.

Avrop

Avrop görs utifrån medicinska professionens bedömning i mötet med patienten.

Leverans

Leveranstid för fullt klarlagd order avseende produkt, tillbehör och reservdelar ska vara 10 arbetsdagar inklusive postgång från Leverantör oavsett leveransadress. Produkterna ska levereras i en hållbar ask (ej endast papplåda) som ska kunna fungera som förvaringsask när den inte används.

Support

Leverantören ska vara tillgänglig för kvalificerad support på svenska gällande avtalade produkter och programvara helgfria vardagar kl. 08.00-17.00. Supporten ska vara tillgänglig på svenskt telefonnummer. Support ska även kunna ges via e-post som ska handläggas inom 1 arbetsdag.

Följesedel

Följesedel ska innehålla:

- Beställande enhets ordernummer
- Leverantörens artikel-/produktnummer
- Bör innehålla serienummer
- Bör innehålla namn på Beställande audionom/Beställande enhet
- Uppgift om beställd och levererad volym
- Information om utförd åtgärd och pris vid reparation

Följesedel ska bifogas försändelsen. I de fall leveransadress är till Patient ska följesedel även skickas till Beställande enhet. Följesedel för reparationer ska innehålla information om utförd åtgärd och pris.

Garanti

Garantin ska avse kostnadsersättning/åtgärd av samtliga fel inom specificerad garantitid där Patienten eller Beställaren inte åstadkommit felet och om produkten använts så som avsett enligt befintlig dokumentation.

Leverantören ska garantera att produkter som omfattas av garantin ersätts eller justeras kostnadsfritt. Extra kostnader för exempelvis frakt, tull, hantering, resor, traktamenten och brådskanse leveranser får inte förekomma.

Skriftlig avrådan inkl. orsak från Leverantören till Beställande enhet krävs för att garantin inte ska gälla.

Garantitid för hörapparat och trådlösa tillbehör är 36 månader och börjar löpa den dag då produkten lämnas ut första gången till Patient, dock senast 3 månader efter leveransdagen (t.ex. 36+3 månader).

Reparation inom garantin

Garantireparationer ska utföras inom 10 arbetsdagar, inklusive postgång från Leverantör oavsett leveransadress. Garantitid för utförd garantiåtgärd ska vara minst 3 månader.

I de fall inskickad produkt inte omfattas av garanti ska Leverantören kontakta Beställande audionom för åtgärdsförslag. Kostnadsförslag/förslag på åtgärd får inte debiteras och ska tillhandahållas inom max 2 arbetsdagar.

Leverantören ska via följesedel skriftligen beskriva utförd åtgärd. Följesedel ska även bifogas i de fall önskad beställning inte kan utföras. Vid leverans hem till Patient ska följesedel även skickas till Beställande enhet.

Inlämnade hörapparater ska efter service eller reparation återlämnas med de programmerade inställningar de hade då de lämnades in. I de fall programmerade inställningar gått förlorade ska hörapparat skickas till respektive Beställande audionom – inte till patienten. I det följebrev som skickas med från Leverantören, ska information om att programmerade inställningar gått förlorade tydligt framgå.

Reparation utanför garantin

Reparationer som inte omfattas av garanti ska utföras inom 10 arbetsdagar inklusive postgång från Leverantör oavsett leveransadress. Garantitid för utförd åtgärd ska vara minst 3 månader.

Leverantören ska via följesedel skriftligen beskriva utförd åtgärd. Följesedel ska även bifogas i de fall önskad beställning inte kan utföras. Vid leverans hem till Patient ska följesedel även skickas till Beställande enhet.

Inlämnade hörapparater ska efter service eller reparation återlämnas med de programmerade inställningar de hade då de lämnades in. I de fall programmerade inställningar gått förlorade ska hörapparat skickas till respektive Beställande audionom – inte till patienten. I det följebrev som skickas med från Leverantören, ska information om att programmerade inställningar gått förlorade tydligt framgå.

Kostnadsförslag/förslag på åtgärd får inte debiteras och ska tillhandahållas inom max 2 arbetsdagar.

Returgarantier

Med returgaranti avses retur för kreditering eller ersättningsleverans. Returgaranti för ouppackade felbeställda hörapparater ska gälla i 3 månader efter angivet återbesöksdatum. I de fall inte återbesöksdatum angetts gäller leveransdatum. Leverantören krediterar hörapparaten utan prisavdrag.

Returgaranti för ouppackade felbeställda tillbehör och reservdelar ska gälla i 1 månad efter angivet återbesöksdatum. I de fall inte återbesöksdatum angetts gäller leveransdatum. Leverantören krediterar hörapparaten utan prisavdrag.

Utbildning

All utbildning ska vara kostnadsfri och ges på svenska och genomförs i av Beställaren/ Beställande enhet bestämd lokal. Utbildning ska planeras och samordnas med Beställaren/ Beställande enhet och erbjudas all berörd personal. Produktutbildning ska erbjudas vid introduktion av nytt avtal och introduktion av ny produkt under avtalsperiod. Om Beställaren/Beställande enhet framför behov av uppföljande information/utbildning ska detta erbjudas löpande under avtalet.

Demo och lån

På begäran av Beställaren ska leverantören kostnadsfritt tillhandahålla minst 2 demoapparater för varje modell/styrkeklass samt tillbehör för utprovning till Beställande enheter.

Demoapparaterna ska också vara märkta för att skilja dem från andra ljudprocessorer. Demoapparater ska erbjudas till ett reducerat pris. Leverantören ska erbjuda Beställande enhet färgkartor/färgprover, visningsprodukter och produktöversikter av upphandlade hörapparater kostnadsfritt.

Tillbehör/reservdelar

Samtliga tillbehör/reservdelar ska tillhandahållas under avtalstiden och minst 5 år efter det avtalet i övrigt upphört att gälla eller att produkten tagits ur produktion.

Märkning

Ljudprocessorn ska vara märkt med tillverkarens namn, modell- och serienummer, vilka ska vara fysiskt läsbara utan uppkoppling till programmeringsutrustning.

Övrigt

- Leverantören ska säkerställa att Demoapparater alltid är märkta för att underlätta spårning och skilja dem från andra ljudprocessorer. Ni beställer och förskriver dessa i sesam på patient precis som vanligt. På så sätt kan vi spåra var demoapparaterna finns.
- Saknar du en artikel i webbsesam? Det kan finnas flera olika orsaker till det. Kontakta gärna Sortiment- och avtalsledaren för hjälp.
- Produktområdet hanteras inte över Region Skånes huvudlager. Retur och uttag från eget lager gäller på samtliga produkter.

Reparationer

Reparationer Cochlear

- Reparation inom garanti - gäller för alla processorer: 0 kr
- Reparation utanför garanti: 3 600 kr
- Service utanför garanti: 3 600 kr

Reparationer Demant

- Reparation inom garanti - gäller för alla processorer: 0 kr
- Reparation utanför garant - liten reparation: 6 500 kr
- Reparation utanför garanti – stor reparation: 18 000 kr
- Service/reparation demoprocessorer: 3 000 kr

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

LJUDPROCESSORER	6
COCHLEAR	6
LJUDPROCESSORER	6
DEMANT	6
STREAMING	6
COCHLEAR	6
STREAMING	6
DEMANT	6
REPARATIONER	6
COCHLEAR	6
REPARATIONER	6
DEMANT	6

BENFÖRANKRADE HÖRAPPARATER

Ljudprocessorer

COCHLEAR

ISO-kod 220621

BENÄMNING

Ljudprocessor, Osia 2 Sound Processor Kit
Ljudprocessor, BAHA 6 MAX KIT
Ljudprocessor, Baha 6 MAX 2MM KIT
Ljudprocessor, Baha 5 Power
Ljudprocessor, BAHA 5 SuperPower Processing Kit
Ljudprocessor, DEMO BAHA 6 MAX 2MM KIT BLACK
Ljudprocessor, DEMO BAHA 6 MAX KIT BLACK
Ljudprocessor, BAHA 5 SuperPower Processing Unit, Demo
Ljudprocessor, Baha 5 Power Demo, Black



DEMANT

ISO-kod 220621

BENÄMNING

Ljudprocessor, PONTO 5 MINI
Ljudprocessor, PONTO 5 SUPER POWER
Ljudprocessor, PONTO 5 MINI DEMO
Ljudprocessor, PONTO 5 SUPER POWER DEMO



Streaming

COCHLEAR

UTFÖRANDE

Streaming, Cochlear Baha Remote Control 2, Eu
Streaming, Cochlear Wireless Minimic 2+, EU
Streaming, Cochlear Wireless TV-Streamer, EU



DEMANT

UTFÖRANDE

Remote Control 3.0
Connectclip 2,4G
Tv Adapter 3.0

Sortiment, Hjälpmedel

sortimenthjm.hoh@skane.se