

## Garantievoorwaarden

Versie: 02-2024; ingaand per 16-04-2024

Onderstaand vindt u de garantievoorwaarden die van toepassing zijn bij Van Os Medical B.V. Deze zijn afgeleid van de 'Algemene Voorwaarden', gedeponereerd bij Kamer van Koophandel onder handelsregisternummer 20143376.

### Artikel 1. Garantietermijn

1.1. De garantietermijn gaat in op de datum dat het product of de onderdelen hiervan, door Van Os Medical B.V., nader te noemen leverancier, aan de wederverkoper, nader te noemen afnemer, wordt geleverd;

1.2. De indicatieve garantietermijnen op de diverse productcategorieën zijn als volgt:

<b>Handbewogen rolstoelen</b>	
zijframe en kruisframe	10 jaar
wielen, remmen, voorvorken, armleningen, voetsteunen en alle hieronder niet genoemde componenten	2 jaar
gestoffeerde componenten zoals: zit- en rug bekleding, arm-polsters; kunststof delen zoals: voetplaten, lak, coating en rubber delen zoals: binnen- en buitenbanden	geen garantie
<b>Elektrische rolstoelen</b>	
gehele product	2 jaar
accu's / laders	6 maanden
<b>Scootmobielen</b>	
gehele product	2 jaar
accu's / laders	6 maanden
<b>EVO scootmobielen*</b>	
gehele product	2 jaar
accu's / laders	tot 7 jaar**
<b>Rollatoren</b>	
gehele product	1 jaar

\* Deze producten worden geleverd met een onderhoudsboekje. Het is verplicht om elk jaar, of na elke 3000 km (welke eerder voorkomt) uw Galaxy EVO scootmobiel te laten controleren door een geautoriseerde Excel Mobility dealer. U dient het bijgeleverde onderhoudsboekje mee te nemen naar uw dealer. Houdt u zich niet aan dit verplichte onderhoud, dan zal de garantie vervallen.

\*\* Garantie voor de accu's is standaard 2 jaar en optioneel bij te kopen tot 7 jaar.

1.3. Voor alle overige producten en onderdelen hiervan geldt de termijn die in de gebruikershandleiding door leverancier wordt beschreven.

### Artikel 2. Garantiebewijs

2.1. Wanneer afnemer garantie claimt bij leverancier dient afnemer de factuur van betreffende product of onderdeel hiervan, te kunnen overleggen aan leverancier;

2.2. Wanneer afnemer de bij artikel 2.1. genoemde documentatie niet kan overleggen vervalt het recht op garantie.

## Artikel 3. Garantieprocedure

3.1. Om in aanmerking te komen voor garantie, dient afnemer het product of onderdeel hiervan te hebben onderhouden middels de in de gebruikershandleiding genoemde onderhoudsvoorwaarden;

3.2. Wanneer een product of onderdeel hiervan, welke door leverancier aan afnemer is geleverd, binnen de bij artikel 1 (garantietermijn) genoemde garantietermijn defect raakt, reparatie nodig heeft of vervangen moet worden, ten gevolge van een fabrieks- of materiaalfout, en het product in het bezit is van de eerste eigenaar, kan aanspraak worden gemaakt op garantie. De volgende procedure dient hierbij te worden gevolgd:

- Leverancier dient, direct bij het constateren van het gebrek, door afnemer in kennis gesteld te worden door het geven van volledige informatie over de aard van het gebrek aan het door leverancier geleverde product of onderdeel hiervan;
- Aan de hand van het eerste contactmoment tussen afnemer en leverancier wordt bekeken of de garantieclaim telefonisch of per e-mail in behandeling genomen kan worden door leverancier. Dit kan bijvoorbeeld zijn door middel van het opsturen van een foto van het gebrek aan het product of het onderdeel hiervan;
- Indien het mogelijk is om de garantieclaim telefonisch of per e-mail te behandelen én de garantieclaim wordt door leverancier gegrond bevonden, wordt na overleg tussen afnemer en leverancier bepaald:
  - o of leverancier
  - o kosteloos een vervangend product of onderdeel hiervan naar afnemer stuurt. Het product of onderdeel hiervan wat een gebrek dient te worden vernietigd door afnemer;
  - o of leverancier kosteloos een vervangend product of onderdeel hiervan naar afnemer stuurt. Het product of onderdeel hiervan wat een gebrek heeft dient te worden geretourneerd naar leverancier. Leverancier draagt zorg voor het transport van het product of het onderdeel hiervan, alsmede voor de kosten van dit transport;
- Indien het niet mogelijk is om de garantieclaim telefonisch of per e-mail te behandelen wordt na overleg tussen afnemer en leverancier bepaald:
  - o of afnemer het defecte product of onderdeel hiervan retour stuurt naar leverancier. Het betreffende wordt vervolgens door leverancier beoordeeld. Wanneer leverancier bepaald dat garantie gegrond is wordt het product of onderdeel hiervan gerepareerd en/of vervangen. Kosten voor retourlevering aan afnemer komen voor rekening van de afnemer;
  - o of afnemer een nieuw product of onderdeel hiervan besteld bij leverancier. Afnemer ontvangt hiervoor een factuur met de daarbij behorende verzendkosten. Het defecte product of onderdeel hiervan wordt op kosten van afnemer door afnemer opgestuurd naar leverancier. Zodra leverancier het defecte product of onderdeel hiervan heeft ontvangen zal deze worden beoordeeld. Wanneer leverancier bepaald dat garantie gegrond is, ontvangt afnemer een creditnota voor het eerder genoemde nieuwe bestelde en de hierbij berekende verzendkosten;
- Wanneer garantie niet gegrond is wordt dit gecommuniceerd met afnemer en kan leverancier een voorstel doen met betrekking tot kosten van vervangende onderdelen en/of kostenindicatie van reparatie. Het product of onderdeel hiervan wordt na akkoord van afnemer op kosten van afnemer gerepareerd en/of vervangen en op kosten van afnemer retour gestuurd. Afnemer heeft ook de mogelijkheid het product of onderdeel hiervan zonder reparatie retour te ontvangen, op kosten van afnemer.

3.4. Wanneer een gebrek aan een product of onderdeel hiervan wordt geconstateerd en dit dient te worden opgestuurd naar de leverancier, dient afnemer het retourformulier op de website van leverancier volledig in te vullen. Dit document is leidend voor het vervolg van de gehele garantieprocedure.

## Artikel 4. Garantiebepalingen

4.1. De garantie die door leverancier aan afnemer wordt aangeboden, is niet overdraagbaar, omschrijft alle onderdelen van de producten of de onderdelen hiervan en geldt uitsluitend voor die modellen welke gekocht zijn bij leverancier;

4.2. De garantie is alleen van toepassing op de eerste eigenaar aan wie leverancier de producten of onderdelen hiervan heeft geleverd;

4.3. Onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn, vallen normaal gesproken niet onder de garantie, tenzij deze onderdelen geleden hebben door slijtage als een direct resultaat van een origineel fabricage defect. Onder de garantie op producten of de onderdelen hiervan vallen bijvoorbeeld niet: gestoffeerde componenten zoals zit- en rugbekleding, armpolsters, kunststof delen zoals voetplaten, lak, coating en rubber delen zoals binnen- en buitenbanden.

4.4. Onder normale omstandigheden wordt geen verantwoordelijkheid geaccepteerd en geen garantie toegekend door leverancier, wanneer de producten of onderdelen hiervan, naar de mening van afnemer, vervanging of reparatie nodig hebben als een direct resultaat van:

- Het niet onderhouden van de producten en de onderdelen hiervan, zoals aangegeven door de leverancier bij de onderhoudsvoorwaarden die genoemd worden in de gebruikershandleiding van het betreffende;
- Het niet gebruiken van gespecificeerde onderdelen;
- Het beschadigen van de producten of de onderdelen hiervan, door onachtzaamheid, ongeval of verkeerd gebruik;
- Het aanpassen van het product of de onderdelen hiervan, afwijkend van de fabrieksspecificaties of reparaties die gedaan zijn vóórdat de leverancier gewaarschuwd is;
- Indien het product niet voorzien is van een origineel framelabel, zoals beschreven staat in de gebruikershandleiding;

4.5. Alle vervangen of gerepareerde producten of onderdelen hiervan, vallen onder dezelfde garantievoorwaarden als die van toepassing zijn op de totale garantietermijn van de betreffende productcategorie (zie artikel 1.2.);

4.6. Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld door afnemer, voor welke consequentiële of incidentele schade dan ook, mits het product of de onderdelen hiervan op de juiste manier worden gebruikt, onderhouden en/ of gewijzigd worden, zoals in de gebruikershandleiding uitvoerig beschreven is;

4.7. Indien er aanpassingen zijn doorgevoerd op de producten of onderdelen hiervan, welke van structurele invloed zijn op het product of de onderdelen hiervan, vervalt het recht op garantie volledig.

## Artikel 5. Overige bepalingen

5.1. Indien afnemer het product in afwijking met de voorschriften, welke in de gebruikershandleiding staan, gaat gebruiken dient afnemer eerst te overleggen met leverancier;

5.2. Wanneer bovengenoemde bepalingen geen uitkomst bieden in zaken, is de beslissing van de leverancier doorslaggevend.