

Tobii Dynavox Reparationstjänster och garanti

Tobii Dynavox erbjuder sina kunder olika tjänster såsom reparationer och uppgraderingar av hårdvara eller ominstallation och uppgraderingar av programvara. Alla sådana tjänster kommer härnäst att benämnas som *reparation*. Dessa tjänster utförs av certifierade reparations- och supporttekniker på Tobii Dynavox reparationsställen eller hos auktoriserade partners. Alla sådana tekniker och reparationsställen kommer härnäst att benämnas som *Reparationscenter*.

Denna garanti är ett tillägg till, och inte en ersättning för, andra garantier och skadeskydd en kund eller enhet omfattas av.

Reparationsgarantins omfattning

Tobii Dynavox omfattar reparation av alla sina produkter, produkter av underdivisioner eller föregångare, för den person eller enhet enheten ursprungligen såldes till. Om en enhet byter ägare förbehåller Tobii Dynavox sig rätten att kräva dokumentation som bevisar överföringen av det juridiska ägarskapet. Tobii Dynavox kan neka en reparation och kräva att den ursprungliga ägaren gör en begäran om reparation istället. Reparationsgarantin erbjuds under hela den specifika produkttypens specificerade livslängd. Driftslivslängden kan variera från produkt till produkt. Gå till www.TobiiDynavox.com eller kontakta din lokala Tobii Dynavox-representant för mer information.

Reparationscentret kan besluta att göra en fabriksåterställning, ominstallation av operativsystemet, avinstallation eller ominstallation av en specifik programvara. Tobii Dynavox tar inget ansvar för några förlorade data, förlorade licenser eller installerad programvara från tredje part. Det är kundens ansvar att säkerhetskopiera alla personliga data.

Om du upptäcker en defekt kommer Tobii Dynavox, efter eget val, reparera eller ersätta din enhet med en ny eller renoverad enhet av samma eller liknande modell med nya eller renoverade delar.

Reparationscenter och reparationsauktorisering (RMA)

Tobii Dynavox utför reparationer på olika reparationscenter runt om i världen som antingen drivs av Tobii Dynavox själva eller av auktoriserade servicepartners. Alla reparationer utförs specifikt för våra produkter av utbildade reparationstekniker.

Innan kunden skickar enheten till reparation ska han/hon skaffa en returmaterialauktorisering (RMA), ibland även kallad returauktorisering (RA), från Tobii Dynavox tekniska support. Ett RMA-nummer måste tilldelas oavsett om reparationen täcks av garantin eller inte. Tekniska supporten fastställer om enheten måste skickas in för reparation eller om reparationen kan utföras på plats via en fjärrsession, per telefon eller genom annan kommunikation med kunden. Tekniska supporten kommer också bestämma vilket supportcenter som är bäst lämpat att utföra reparationen baserat på produktkunskap, tillgängliga reservdelar och närhet till kunden.

Reparationsgaranti

Tobii Dynavox garanterar att reparerade enheter, om inte annat anges i dokumentation eller via skriftligt meddelande till den individuella kunden:

- i alla väsentliga avseenden överensstämmer med sina specifikationer
- är fria från defekter i material eller utförande
- fungerar som de ska för sitt avsedda syfte

Denna reparationsgaranti gäller under en period på nittio (90) dagar för produkter köpta i Nordamerika och hundraåttio (180) dagar för produkter köpta i EUROW. Startar från det datum den reparerade artikeln skickas tillbaka till kunden. Produkten täcks av den befintliga tillverkningsgarantin eller reparationsgarantin, beroende på vilken som har längst giltighetstid. Läs dokumenten om Tobii Dynavox tillverkningsgaranti på www.TobiiDynavox.com för mer information om tillverkningsgarantin. Om du upptäcker en defekt ska denna defekt rapporteras till Tobii Dynavox tekniska support max 10 dagar efter att felet upptäcktes för att reparationsgarantin ska gälla.

Support för din Tobii Dynavox-enhet

Få hjälp online

Läs den produktspecifika supportsidan för din Tobii Dynavox-enhet. Den innehåller uppdaterad information om frågor och tips och tricks som rör produkten. Hitta våra supportsidor online på: www.TobiiDynavox.com/support-training

Kontakta din försäljningsrepresentant eller återförsäljare

Kontakta din försäljningsrepresentant på Tobii Dynavox eller den auktoriserade återförsäljaren om du har frågor om eller problem med din produkt. De känner till din utrustning och är bäst lämpade att hjälpa dig med tips och övning. För kontaktuppgifter, se www.TobiiDynavox.com/contact

Reparationer som inte täcks av garantin och "Inget fel hittades"-reparationer:

Tobii Dynavox kommer att skicka ett kostnadsförslag till kunden för reparationer som inte omfattas av garantin p.g.a. enhetens ålder eller p.g.a. skador orsakade av användning som beskrivs under "Begränsningar". En avgift som täcker kostnaderna för test och hantering, administration och returfrakt till kunden kan tas ut för reparationer som inte täcks av garantin. Denna avgift måste betalas oavsett om kunden tackar nej till reparationen och kostnadsförslaget. Kunden accepterar denna avgift när enheten skickas in för reparation.

Kunden meddelas om Tobii Dynavox, efter att ha undersökt och testat produkten, finner att den inte är defekt. Enheten kan då skickas tillbaka om inte kunden tillhandahåller ytterligare information om hur problemet kan återskapas. Även om enheten fortfarande omfattas av garantin kan Tobii Dynavox debitera test- och hanteringsavgiften för att täcka kostnaden för administration och frakt vid "Inget fel hittades"-reparationer.

Hårdvara som inte kan repareras:

Om enheten omfattas av garantin meddelar Tobii Dynavox kunden om hårdvaran inte kan repareras och erbjuder en motsvarande ersättningsprodukt om sådan finns tillgänglig. Ersättningsenheten kan antingen vara en ny eller renoverad enhet av samma eller liknande modell. Om hårdvaran inte omfattas av garantin och inte går att reparera kan Tobii Dynavox erbjuda kunden följande alternativ:

- En uppgradering till en nyare produkt med motsvarande funktioner till normalt listpris.
- Retur av den ej reparerade produkten till kunden.
- Att på korrekt sätt kassera produkten.

Begränsningar

Denna reparationsgaranti gäller inte reparationer som utförs av individer som inte är utbildade och certifierade av Tobii Dynavox som reparationstekniker och inte i auktoriserade reparationscenter. Garantin är begränsad till de reparerade eller utbytta delarna under reparationen och täcker inte skador eller fel kopplade till det ursprungliga enhetsfelet som ledde till reparationen. Reparationsgarantin gäller inte förbrukningsvaror såsom batterier eller nya produkter som köpts i samband med en reparation. Se www.TobiiDynavox.com för Tobii Dynavox dokument om tillverkningsgarantin för dessa produkter.

Produkter och tillbehör som inte är tillverkade av Tobii Dynavox täcks inte av Tobii Dynavox reparationsgaranti och det gör inte heller defekter eller felfunktioner orsakade av:

- tredjepartsprodukter
- ej auktoriserade ändringar eller modifieringar av produkten
- att produkten har använts på ett sätt som inte överensstämmer med dess avsedda syfte
- att produkten har använts på ett annat sätt än det som överensstämmer med användarmanualen
- vårdslöshet
- normalt slitage av hårdvaran

Tobii Dynavox reparationstjänster och garanti blir helt ogiltiga om skadan, enligt vår bedömning, har orsakats av särmontering eller annan modifiering av någon part som inte fått behörighet av Tobii Dynavox att tillhandahålla sådan service.

Ansvar

Tobii Dynavox ska inte, under några omständigheter, vara skyldiga för indirekta skador eller följdskador inklusive, men inte begränsat till, förlorad verksamhet eller goodwill, utebliven omsättning eller handelsvinst. Tobii Dynavoxs skyldighet under garantin ska begränsas till beställningsbeloppet, d.v.s. det totala priset för de produkter och tjänster som levererats. Denna garanti garanterar inte oavbruten användning av din enhet.

Support för din Tobii Dynavox-enhet

Få hjälp online

Läs den produktspecifika supportsidan för din Tobii Dynavox-enhet. Den innehåller uppdaterad information om frågor och tips och tricks som rör produkten. Hitta våra supportsidor online på: www.TobiiDynavox.com/support-training

Kontakta din försäljningsrepresentant eller återförsäljare

Kontakta din försäljningsrepresentant på Tobii Dynavox eller den auktoriserade återförsäljaren om du har frågor om eller problem med din produkt. De känner till din utrustning och är bäst lämpade att hjälpa dig med tips och övning. För kontaktuppgifter, se www.TobiiDynavox.com/contact

Ingen av parterna ska vara skyldig gentemot den andre för underlåtenhet eller försening i utförandet av en aktivitet p.g.a. händelser som är oförutsägbara och utom denne parts kontroll såsom, men ej begränsat till, krig, brand, explosion, arbetskonflikter, naturkatastrofer, embargon eller regeringsförordningar eller -restriktioner som påverkar de åtaganden som utförs enligt villkoren i detta dokument, förutsatt att den part som påverkas av sådant force majeure omedelbart skriftligen informerar den andre parten om detta förhållande och återupptar utförandet så snart det rimligen är möjligt.

Copyright ©Tobii AB (publ). Alla produkter och tjänster erbjuds inte på alla lokala marknader. Specifikationerna kan komma att ändras utan förvarning. Alla andra varumärken tillhör sina respektive ägare.

Support för din Tobii Dynavox-enhet

Få hjälp online

Läs den produktspecifika supportsidan för din Tobii Dynavox-enhet. Den innehåller uppdaterad information om frågor och tips och tricks som rör produkten. Hitta våra supportsidor online på: www.TobiiDynavox.com/support-training

Kontakta din försäljningsrepresentant eller återförsäljare

Kontakta din försäljningsrepresentant på Tobii Dynavox eller den auktoriserade återförsäljaren om du har frågor om eller problem med din produkt. De känner till din utrustning och är bäst lämpade att hjälpa dig med tips och övning. För kontaktuppgifter, se www.TobiiDynavox.com/contact