



**Lotto 2**

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
POST VENDITA**

COCHLEAR ITALIA



**Indice:**

- 1) SERVIZI FORNITI DA COCHLEAR ITALIA A SUPPORTO DELLA FORNITURA OSPEDALIERA E SERVIZI POST- VENDITA PER IL PERSONALE CLINICO**
- 2) SERVIZI POST- VENDITA FORNITI A SUPPORTO DEI PORTATORI DI PRODOTTI COCHLEAR**

# SERVIZI FORNITI DA COCHLEAR ITALIA A SUPPORTO DELLA FORNITURA OSPEDALIERA E SERVIZI POST-VENDITA PER IL PERSONALE CLINICO

## Tempi di consegna sul territorio nazionale:

Cochlear utilizza servizi di consegna con corriere espresso su tutto il territorio nazionale con le seguenti modalità:

- **Standard-ordini normali:** entro 5 gg. lavorativi dalla data di ricevimento ordine;
- **High priority/ordini urgenti:** entro 24/48 ore dal ricevimento ordine (in caso di urgenza segnalata dall'Ente).

## Servizio di Supporto e assistenza post-vendita in clinica:

il supporto di supporto e assistenza è strutturato in modo tale da soddisfare le esigenze della clientela su tutto il territorio nazionale.

- **Servizio clienti:** tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00 - tel. 051 6015340 – fax. 051 392062– email [ordinipa@cochlear.com](mailto:ordinipa@cochlear.com)/[cochlearitalia@cochlear.com](mailto:cochlearitalia@cochlear.com)/ linea riservata **800578760** – segreteria telefonica attiva nei giorni festivi, sabato e domenica
  - **Responsabile della fornitura:** da nominarsi all'atto della stipula del contratto. Figura dedicata e referente diretto gestione ordini, consegne, servizi resi e reclami.
  - **Collaboratore scientifico e Supporto in loco:** da nominarsi all'atto della stipula del contratto. Figura dedicata diretta a fornire , anche presso le sedi di ciascun Ente, tuttel le informazioni di carattere tecnico relative al prodotto offerto e di gestire eventuali reclami/segnalazioni di natura tecnico-logistica.
- 

## Servizio di sostituzione o isterilizzazione (Impianti in Scadenza)

In caso di prodotti con imperfezioni e/o difetti imputabili alle procedure di fabbricazione o magazzinaggio o qualora i prodotti forniti non risultassero conformi alle caratteristiche indicate nel capitolato speciale, le sostituzioni avverranno a titolo gratuito.

In caso di prodotti prossimi alla scadenza Cochlear si impegna a sostituirli o accreditarli; il tutto a fronte di tempestiva comunicazione da parte dell'Azienda Ospedaliera da pervenire in un periodo non inferiore ai sei mesi antecedenti la data di scadenza.

## **Strumentari e materiale clinico dedicato**

Cochlear mette a disposizione in comodato d'uso gratuito il kit chirurgico, l'apparecchiatura (software e hardware), necessari sia nella fase di procedura chirurgica che nella fase di riabilitazione del paziente come da capitolato.

## **Materiale in scorta (backup)**

Cochlear mette a disposizione a titolo gratuito la fornitura di parte impiantabile (endoprotesi) scorta di emergenza. I prodotti inviati in scorta (su richiesta dell'Ente) verranno consegnati alle condizioni di capitolato .

## SERVIZI E ATTIVITÀ IN DETTAGLIO

### TEMPI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI SUL TERRITORIO NAZIONALE

Cochlear dispone di un magazzino centralizzato in UK ed uno in Bologna dedicato alle consegne urgenti. Le consegne vengono effettuate attraverso corrieri espressi altamente specializzati, offrendo differenti modalità di servizio:

- **Standard-ordini normali:** entro 5 gg. lavorativi dalla data di ricevimento ordine;
- **High priority/ordini urgenti:** entro 24/48 ore dal ricevimento ordine (in caso di urgenza segnalata dall'Ente).

### SUPPORTO E ASSISTENZA POST VENDITA:

Cochlear garantisce il supporto tecnico/clinico attraverso:

#### **n. 10 Territory Manager certificati:**

Cochlear garantisce una struttura a supporto commerciale tecnico e clinico su tutto il territorio nazionale mediante **dieci Territory Manager** facenti parte dell'organico stabile di Cochlear Italia. I Territory Manager sono distribuiti in maniera capillare sul territorio nazionale garantendo tempi di intervento brevi post-vendita.

I Territory Manager svolgono la loro attività in completa collaborazione ed a supporto del responsabile commerciale di area.

L'attività di supporto tecnico e clinico viene effettuata ad opera dei Territory Manager Cochlear, a richiesta della Clinica per attività di:

- assistenza intra-operatoria;
- supporto ambulatoriale e post vendita (gestione del fitting dell'impianto e controlli tecnici);
- installazione e aggiornamento dei software di programmazione;
- supporto per casi difficili (assistenza durante la fase di riabilitazione del paziente);
- richiesta di supporto in loco.

I Territory Manager svolgono, inoltre, la funzione di "Trainer" nei corsi di aggiornamento per il personale ospedaliero relativamente ai prodotti Cochlear, al fitting/mappaggio ed ai software.

Si specifica che ciascuno specialista prima di potere operare in totale autonomia nell'area di sua competenza segue un percorso di addestramento che contempla una serie di corsi specifici.

Gli Specialisti Cochlear in ottemperanza alle indicazioni ed al relativo mansionario degli "specialist clinic", emanate da Assobiomedica, di cui Cochlear fa parte, possono effettuare qualunque operazione di supporto ed istruzione al personale sanitario, ma per legge è loro vietata

la possibilità di operare direttamente sul malato. Comportamenti difforni da questa politica di Cochlear o di altre aziende sono perseguibili a termini di legge.

Sono svolte, durante l'anno, attività di affiancamento e successiva attività pratica con la presenza e l'assistenza di "Tutors" sia in Italia che all'estero presso cliniche e presso il centro di Addestramento Europeo di Cochlear: Cochlear Academy, il cui direttore è responsabile della certificazione delle capacità raggiunte dagli specialisti. Al termine e durante questo iter sono previsti test ed esami per la verifica del grado di preparazione raggiunto.

Infine, su base trimestrale tutti gli specialisti sono coinvolti in sessioni di aggiornamento presso le sedi estere del gruppo Cochlear.

**N.1 Trainer Coordinator:** figura tecnica di supporto ai Territory Manager con funzioni di coordinamento, gestione e programmazione training per personale clinico.

Esperienza certificata Cochlear Academy, con background clinico pluriennale sviluppato in Cochlear.

**Supporto Specialisti Europei:** per casi specifici o particolarmente complicati Cochlear mette a disposizione l'esperienza del nostro gruppo grazie al supporto degli specialisti tecnico/clinici europei.

**Tutti gli incaricati Cochlear sono dotati di qualifica ed abilitazione all'ingresso in sala operatoria ed adeguata copertura assicurativa.**

## ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Cochlear organizza corsi rivolti a personale medico e tecnico-sanitario addetto all'apparecchiatura sull'uso della strumentazione tecnica fornita in comodato d'uso al fine di garantirne il corretto uso come previsto da capitolato:

1. Corso di formazione iniziale
2. Corsi di aggiornamento periodici su richiesta dell'ente
3. Corsi di aggiornamento annuali  
(vedasi programmi e proposte disponibili nel paragrafo successivo)

### **Numero e modalità dei corsi di formazione e aggiornamento**

Cochlear garantisce la proposta formativa al fine di assicurare la preparazione continua del personale sanitario utilizzatore del materiale oggetto di gara per tutta la durata della presente gara. La frequenza e modalità dei corsi verrà concordata con l'Ente in base alle necessità.

Qui di seguito il formato dei corsi disponibili:

## CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Cochlear™ mette a disposizione del personale sanitario e tecnico percorsi di formazione e aggiornamento che si esplicano ogni anno attraverso un calendario di corsi.

I temi trattati riguardano:

- Tecniche chirurgiche nell'impianto cocleare per la gestione di casi standard
- Tecniche chirurgiche nell'impianto cocleare per la gestione di casi complessi
- Introduzione all'impianto cocleare: conoscenza base del prodotto e delle tecniche di mappaggio/programmazione del dispositivo
- Tecniche di utilizzo dei sistemi di interfaccia e software dedicato
- Gestione del mappaggio e approccio del paziente nei casi audiologici complessi
- Elettrofisiologia nell'impianto cocleare – modulo base
- Elettrofisiologia nell'impianto cocleare – modulo avanzato
- Tecniche e strumenti nella riabilitazione del paziente con IC:
  - o Paziente pediatrico
  - o Paziente adulto e adolescente
  - o Tecnologia a disposizione
  - o Coaching e guida nella pratica clinica
- Cura e manutenzione del processore, individuazione e risoluzione dei guasti, ottimizzazione dell'ascolto tramite strumenti tecnologici avanzati
- Cura e manutenzione delle apparecchiature in comodato d'uso

Inoltre in concomitanza dell'introduzione di nuovi prodotti, software di gestione dei prodotti o nuovi servizi vengono organizzati corsi specifici per il personale sanitario e tecnico coinvolto.

**Personalizzazione del percorso di formazione:** il personale sanitario e tecnico dell'Ente appaltante può avvalersi del calendario di corsi pre-esistente oppure ha la possibilità di richiedere un percorso di formazione specifico che verrà personalizzato sulle esigenze manifestate. Saranno quindi trattati gli approfondimenti anche monotematici richiesti (ad es. SmartApp, Assistive Listening Devices, telecomando per misure intra-operatorie ecc)

Le opzioni offerte sono:

- Calendario Cochlear Academy EMEA
- Calendario Cochlear Italia
- Calendario *ad hoc* per la struttura appaltante

**Modalità di svolgimento:** tenendo in considerazione i vari stili di apprendimento nell'adulto, vengono implementate le corrette modalità di svolgimento dei corsi al fine di massimizzare l'apprendimento e la ritenzione nel tempo: presentazioni, dimostrazioni, discussioni di gruppo e parti pratiche.

**Personale docente:** tutti i corsi sono tenuti da personale certificato (Responsabili di Prodotto, Responsabile della Ricerca e Studi Clinici, Responsabile della Formazione) e coordinati da un Clinical Education Trainer certificato.

Inoltre, per i corsi dedicati alla pratica chirurgica ci si avvale della collaborazione di chirurghi esperti nel settore dell'implantologia in ambito Otorinolaringoiatrico, operanti sia a livello italiano che internazionale.

**Durata del corso:** variabile da mezza giornata a 3 giorni, distribuiti a cadenza mensile nel corso dell'anno.

**Materiale didattico:** vengono forniti materiale e presentazioni utilizzate durante i corsi.

**Sede di svolgimento:** sede di Cochlear Italia srl (Bologna) o in altre sedi italiane preventivamente identificate e comunicate, locali dell'Ente appaltante destinati alla formazione, sede Cochlear Academy (Mechelen – Belgio) o in altre sedi europee preventivamente identificate e comunicate.

### **Corsi Cochlear Family**

Inoltre, una formula specifica di formazione è stata studiata per pazienti e Operatori Sanitari al fine di istruirli riguardo l'individuazione e la risoluzione dei guasti del dispositivo, la cura e manutenzione da applicare, l'utilizzo di tutti gli accessori a disposizione a supporto dell'ascolto in ambienti rumorosi (massima prestazione dal proprio processore) e del miglioramento della qualità di vita del paziente portatore di IC. Questa formula di formazione consente di ridurre il carico di lavoro per il troubleshooting da parte degli operatori sanitari e ridurre il costo a carico del SSN per le riparazioni.

I corsi sono gratuiti, possono essere organizzati presso la sede della struttura appaltante oppure sul territorio nazionale. La presenza del personale del Customer Service di Cochlear Italia srl offre la possibilità di un contatto e confronto diretto con l'azienda Cochlear™. I corsi hanno durata di circa mezza giornata.

#### **Alcuni corsi già tenuti**

- 1) ASL TO1 - Presidio Ospedaliero Martini - U.O. ORL; (Torino)
- 2) Spedali Civili di Brescia - Clinica ORL (Brescia)
- 3) Presidio Ospedaliero S. Maria del Carmine – U.O. ORL (Rovereto)
- 4) Spedali Civili di Brescia - Clinica ORL (Brescia)
- 5) FIADDA (Lecce)
- 6) Cochlear Italia SRL (Bologna)
- 7) Università "La Sapienza" - Policlinico Umberto I Istituto di Clinica ORL (Roma)
- 8) Presidio Ospedaliero "Vito Fazzi" di Lecce (Lecce)
- 9) Cochlear Italia SRL e AUSL "G. Da Saliceto" Piacenza (Palermo)
- 10) Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi - Servizio di Audiovestibologia (Varese)
- 11) Clinica ORL-Audiologia dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara (Ferrara)
- 12) Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "Santobono-Pausilipon" (Napoli)
- 13) Ospedale dei Colli – Monaldi (Napoli)
- 14) Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana - U.O. Otorinolaringoiatria Audiologia e Foniatria (Pisa)
- 15) AUSL Piacenza - Ospedale "G. Da Saliceto" - U.O. Otorinolaringoiatria (Piacenza)
- 16) Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi - Servizio di Audiovestibologia (Varese)
- 17) Cochlear Italia SRL (Ancona)
- 18) Cochlear Italia SRL (Abano Terme)
- 19) Policlinico di Bari - Ospedale Giovanni XXIII - Otorinolaringoiatria 1 (Bari)
- 20) Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi - Servizio di Audiovestibologia (Varese)



- 21) U.O. ORL dell'Ospedale Santo Spirito di Pescara (Pescara)
- 22) Castelvetro
- 23) Palermo
- 24) Bari
- 25) Ospedale Santobono (Napoli)
- 26) Pisa (Associazione ASIC)
- 27) Lecce
- 28) Cagliari

## **SERVIZIO DI SOSTITUZIONE O RISTERILIZZAZIONE (Impianti in Scadenza)**

In caso di prodotti con difformità qualitativa e/o quantitativa tra l'Ordinativo di fornitura e quanto consegnato a cura di Cochlear, le sostituzioni avverranno nei tempi ed alle condizioni di cui al capitolato tecnico di gara.

In caso di prodotti prossimi alla scadenza Cochlear si impegna a sostituirli o accreditarli; il tutto a fronte di tempestiva comunicazione da parte dell'Azienda Ospedaliera da pervenire in un periodo non inferiore ai sei mesi antecedenti la data di scadenza.

## **APPARECCHIATURA E STRUMENTARI DEDICATI**

Cochlear mette a disposizione in comodato d'uso gratuito per tutta la durata della gara ed alle condizioni di capitolato:

- Materiale Software e Hardware completo di interfaccia alle esoprotesi
- Kit a supporto dell'attività chirurgica: comprensivo di tutto lo strumentario necessario alle corrette operazioni di inserimento e posizionamento dell'endoprotesi;
- Kit a supporto dell'attività clinica: comprensivo di tutta la dotazione minima di parti di ricambio dell'esoprotesi ed altri accessori utili che consentano la diagnostica e la personalizzazione del dispositivo nella gestione del paziente.

Tutta la strumentazione verrà fornita conforme alle direttive europee e secondo le condizioni di cui al capitolato.

## Materiale in scorta (backup)

Cochlear mette a disposizione a titolo gratuito la fornitura di parte impiantabile (endoprotesi) scorta di emergenza. I prodotti inviati in scorta (su richiesta dell'Ente) verranno consegnati alle condizioni di capitolato .

## RECAPITI UTILI

Centralino:

- Tel. +39 051 6015311;
- e-mail: [cochlearitalia@cochlear.com](mailto:cochlearitalia@cochlear.com)

**Servizio di Assistenza Cliniche** (ordini e consegne di forniture ospedaliere, sostituzioni, risterilizzazione impianti, strumentari)

- Tel. +39 051 6015340; Fax. +39 051 392062
- e-mail: [ordiniPA@cochlear.com](mailto:ordiniPA@cochlear.com)
- PEC [gare\\_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it](mailto:gare_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it)

**Servizio di Assistenza Privati** (assistenza tecnica, vendita accessori/parti di ricambio; preventivi, fornitura su pratiche ASL)

- Tel. +39 051 6015330; Fax. +39 051 392062
- e-mail: [cochlearitalia@cochlear.com](mailto:cochlearitalia@cochlear.com)
- e-mail riservata per invio mappe: [assistenzaitalia@cochlear.com](mailto:assistenzaitalia@cochlear.com)

Amministrazione

- Tel. +39 051 6015320; Fax. +39 051 538636
- PEC: [amministrazione@cochlearitalia.postecert.it](mailto:amministrazione@cochlearitalia.postecert.it)

Regulatory Affairs

- Tel. +39 051 6015360; Fax. +39 051 538636
- PEC: [Regulatory\\_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it](mailto:Regulatory_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it)

# SERVIZI POST-VENDITA FORNITI A SUPPORTO DEI PORTATORI DI PRODOTTI COCHLEAR

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### I servizi comprendono:

- fornitura in garanzia e fuori garanzia di componenti malfunzionanti indispensabili per il funzionamento (cavi e bobine ecc.);
- fornitura di processore già mappato<sup>1</sup> in caso di malfunzionamento del processore
- vendita di materiali consumabili;
- consulenza sull'uso e manutenzione e supporto per pratiche ASL;
- vendita di accessori.

### Tempi di intervento di assistenza (in garanzia e fuori garanzia):

- **Immediata:** presso la nuova rete di Business Partner Certificati (si veda nota 1 a piè di pagina) ;
- **Entro 24 ore (48 ore per le Isole):** con spedizione a domicilio con corrieri espressi.

### Rete di Assistenza Clienti – Altissima capillarità

**Servizio Clienti Nazionale:** Cochlear Italia srl – Bologna. Via telefono e email;

- **Cochlear Online Store:** per l'acquisto di accessori, batterie e parti di ricambio della loro protesi;
- **Rete di assistenza territoriale:** 68 negozi convenzionati (Business Partner Certificati) sul territorio nazionale
- **Rete di Assistenza Europea ed Internazionale:** Presenza in più di 170 paesi con filiali dirette o distributori.

## ALTRI SERVIZI

**Cochlear Family:** Cochlear Family è un nuovo modo per entrare in contatto direttamente con Cochlear e per usufruire di utili servizi rivolto ai pazienti utilizzatori dei prodotti Cochlear.

### Processore a Noleggio:

- **Brevi periodi:** il servizio mette a disposizione un processore di scorta a noleggio nei periodi importanti (impegni di lavoro, vacanze, occasioni speciali) per garantire maggior sicurezza.
- **Lunghi periodi:** è oggi possibile noleggiare un processore per effettuare prove su nuovi apparecchi, in attesa di pratica sanitaria per sostituzione di esoprotesi, o in caso di furti o smarrimenti.

---

<sup>1</sup> Previa disponibilità della MAP del processore

**Cochlear card:** in ogni confezione di processore Nucleus è presente una chiavetta USB con la quale è possibile salvare l'ultima sessione di programmazione del processore. Questo permette di ottenere, in caso di problematica, un processore sostitutivo funzionante in tempi più brevi attraverso la nostra rete di negozi Business Partner Certificato Amplifon.

**Attività formative:** vengono svolti periodicamente corsi rivolti a utilizzatori di impianti Cochlear diretti a fornire utili informazioni pratiche su uso e manutenzione del processore.

Lo scopo di tali corsi è di supportare la clinica nel fornire all'utilizzatore finale le nozioni utili per convivere al meglio con il proprio impianto cocleare. Tali corsi vengono offerti ed organizzati anche in collaborazione con la clinica di impianto. Sono inoltre disponibili per gli operatori sanitari e i pazienti, materiali per la riabilitazione e l'esercizio uditivo gratuitamente scaricabili dal sito Cochlear.

**Supporto tecnico/clinico:** Cochlear Italia s.r.l. mette a disposizione dei propri utenti dei professionisti dedicati al supporto degli utenti finali.

## I SERVIZI E LE ATTIVITÀ IN DETTAGLIO

### Rete di assistenza Clienti

Cochlear, grazie alla struttura della sua organizzazione mondiale, permette ai propri utilizzatori finali di ottenere supporto ed assistenza in modo agevole non solo in Italia ma anche in molte parti del mondo nel rispetto della propria mission “**Hear now & always**”.

Il servizio di assistenza clienti costituisce il primo punto di contatto per i clienti e fornisce supporto e informazioni sull'uso e la manutenzione sui nostri prodotti e accessori.

### Servizio Clienti nazionale

Per assistenza, ordini, supporto o informazioni, i nostri riferimenti sono i seguenti

Cochlear Italia SRL Via Larga, 33 40138 Bologna (BO), Italia

- Assistenza privati : tel. **051/6015330 fax 051/392062**
- E-mail: **cochlearitalia@cochlear.com**

Orari di apertura degli uffici: dal lunedì al venerdì mattina 9.00 - 13.00; pomeriggio 14.00 - 17.30

Il Servizio Clienti Bologna, offre **supporto esclusivamente telefonico o via mail**. Per richieste urgenti è consigliato telefonare. Cochlear si impegna comunque a rispondere via mail entro 2 giorni a tutte le richieste.

Il Servizio di Assistenza Privati si occupa di assistenza tecnica; supporto per acquisti on line di accessori da parte di portatori di impianto; assistenza su pratiche ASL; informazioni su prodotti.



Il Customer Service, interno all'Azienda, è composto da 11 (undici) persone che si occupano sia dell'assistenza e vendita dei prodotti/accessori agli utenti finali, sia dell'assistenza e della vendita alle Aziende Ospedaliere e della relativa documentazione.

Sette persone sono dedicate esclusivamente alla assistenza dell'utente finale sia in termini di consulenza tecnica, vendita e di assistenza tecnica, mentre le attività di riparazione sono svolte esclusivamente presso i centri di riparazione europei di Cochlear (sotto riportati). Il personale dedicato partecipa a training periodici di aggiornamento sui prodotti e sulle metodologie e tecniche per fornire la giusta ed adeguata assistenza ai propri clienti.

### **Rete di assistenza territoriale**

Cochlear Italia srl fornisce da anni, nell'ottica di rispondere alle richieste di assistenza degli utilizzatori dei prodotti Cochlear in modo sempre più professionale, assistenza attraverso una rete di centri affiliati distribuiti sul territorio nazionale che conta ad oggi 68 centri qualificati “**Business Partner Certificati**” .

Tali centri, dopo un percorso di formazione, sono in grado di dare **assistenza a 360°** a chi utilizza processori Cochlear™ Baha® o Cochlear Nucleus®. E' previsto un ulteriore ampliamento con l'apertura di nuovi centri per soddisfare le esigenze di tutti gli utilizzatori dei nostri prodotti, sul territorio nazionale.

I Centri, appartenenti alla rete di assistenza, vengono costantemente aggiornati attraverso corsi ad hoc sui prodotti Cochlear, sulle garanzie e le modalità di assistenza, al fine di garantire anche attraverso il Network Cochlear, un alto livello di servizio e assistenza riservato agli utenti finali.

I Business Partner Certificati sono inoltre in grado di effettuare gratuitamente il fitting dei prodotti Baha.

L'attività di formazione prevede incontri annuali relativi a:

- **corsi di start up** per i nuovi centri di assistenza, tenuti da personale Cochlear presso la sede di Bologna oppure on site presso il Centro di assistenza;
- **sessioni di training online**;
- **corsi di aggiornamento**;
- **corsi di approfondimento** su specifiche tematiche legate ai prodotti e ai servizi forniti da Cochlear Italia;
- **affiancamento** c/o i loro centri di assistenza effettuato da personale specializzato Cochlear.

Il livello di formazione del personale dei Business Partner Certificati è costantemente valutato da personale qualificato di Cochlear per garantire gli standard più alti di servizio.

I centri certificati Cochlear sono identificabili dalla vetrofania “Cochlear Business partner Certificato” presente sulle vetrine.

Orari di apertura: dal Lun al Ven: orario di negozio – variabile in base alla zona – alcuni centri offrono servizio **anche sabato mattina**.

Grazie all'apertura di nuovi centri di assistenza nelle zone ad alta concentrazione di utilizzatori, e il continuo aggiornamento dei centri di assistenza esistenti, Cochlear intende conseguire i valori della propria mission aziendale, di professionalità e soddisfazione del consumatore.

I servizi svolti dai Business Partner Certificati sono:

- Assistenza e fornitura su pratiche ASL;
- Invio a domicilio parti di ricambio;
- Assistenza per malfunzionamenti;
- Fornitura accessori e parti di ricambio;
- Spiegazione della funzionalità delle componenti in uso.

Il percorso di aggiornamento di questi centri, li porta alla qualifica professionale di **"Business Partner Certificato"**, che gli consente di fornire i seguenti servizi aggiuntivi che contraddistinguono Cochlear da altre Aziende del settore:

- **Disponibilità IMMEDIATA di parti di ricambio** funzionali all'esoprotesi, per i modelli di ultima generazione;
- **Sostituzione IMMEDIATA dell'esoprotesi cocleare** che risultasse completamente non funzionante: tale servizio permetterà all'utilizzatore di **ripristinare immediatamente** l'udito in caso di malfunzionamento dell'esoprotesi cocleare. La sola sostituzione immediata dell'esoprotesi cocleare è usufruibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30 compatibilmente con gli orari di apertura del *"Business Partner Certificato"*.

Il Business Partner Certificato è infatti in grado di fornire un **processore per impianto cocleare già mappato e funzionante**. Questo è possibile grazie a un servizio di ripristino della mappa da remoto effettuato da personale Cochlear qualificato.

L'elenco e l'aggiornamento dei centri di assistenza e dei centri *"Business Partner Certificato"*, è disponibile nel sito [www.cochlear.it](http://www.cochlear.it) – Area Supporto.

Regione	Negozi	Indirizzo	N. Tel.	Indirizzo e-mail
<b>Abruzzo</b>	Amplifon Pescara	Via Chieti, 28/30 65121 - <b>Pescara</b>	Tel. 085 385140	<a href="mailto:filiale020@amplifon.com">filiale020@amplifon.com</a>
<b>Basilicata</b>	Amplifon Potenza	Via Mazzini, 23/B 85100 - <b>Potenza</b>	Tel. 0971 411549	<a href="mailto:filiale084@amplifon.com">filiale084@amplifon.com</a>
<b>Calabria</b>	Amplifon Reggio Calabria 1	Corso Vitt. Emanuele III, 39 89125 - <b>Reggio Calabria</b>	Tel. 0965 813163	<a href="mailto:filiale013@amplifon.com">filiale013@amplifon.com</a>
	Amplifon Catanzaro	Via Indipendenza, 1 88100 - <b>Catanzaro</b>	Tel. 0961 746510	<a href="mailto:filiale074@amplifon.com">filiale074@amplifon.com</a>
	Amplifon Rende	Via Kennedy, 19/21 87036 - <b>Rende (CS)</b>	Tel. 0984 463166	<a href="mailto:filiale272@amplifon.com">filiale272@amplifon.com</a>
<b>Campania</b>	Amplifon Napoli 2	Via Scarlatti, 139 80127 - <b>Napoli</b>	Tel. 081 5781777	<a href="mailto:filiale077@amplifon.com">filiale077@amplifon.com</a>
	Amplifon Caserta	Corso Trieste, 277/279 81100 - <b>Caserta</b>	Tel. 0823 327646	<a href="mailto:filiale057@amplifon.com">filiale057@amplifon.com</a>
	Amplifon Nola	Piazza G. Trinchese, 32 80035 - <b>Nola (NA)</b>	Tel. 081 5126537	<a href="mailto:filiale225@amplifon.com">filiale225@amplifon.com</a>
	Amplifon Cava dei Tirreni	Corso Umberto I, 51/53 84013 - <b>Cava dei Tirreni (SA)</b>	Tel. 089 4689483	<a href="mailto:filiale668@amplifon.com">filiale668@amplifon.com</a>
<b>Emilia Romagna</b>	Amplifon Piacenza	Via C. Colombo, 20 29122 - <b>Piacenza</b>	Tel. 0523 716424	<a href="mailto:filiale073@amplifon.com">filiale073@amplifon.com</a>
	Amplifon Reggio Emilia	Via Pansa, 47 42124 - <b>Reggio Emilia</b>	Tel. 0522 516557	<a href="mailto:filiale066@amplifon.com">filiale066@amplifon.com</a>
	Amplifon Modena	Via Emilia Est, 340 41124 - <b>Modena</b>	Tel. 059 279023	<a href="mailto:filiale034@amplifon.com">filiale034@amplifon.com</a>
	Amplifon Ferrara	Viale Cavour, 16 44121 - <b>Ferrara</b>	Tel. 0532 200206	<a href="mailto:filiale041@amplifon.com">filiale041@amplifon.com</a>
	Amplifon Rimini	Via Circonvallaz. Occidentale, 98 47923 - <b>Rimini</b>	Tel. 0541 781251	<a href="mailto:filiale045@amplifon.com">filiale045@amplifon.com</a>
	Amplifon Casalecchio	Via Porrettana, 296 40033 - <b>Casalecchio di Reno (BO)</b>	Tel. 051 591056	<a href="mailto:filiale180@amplifon.com">filiale180@amplifon.com</a>
	Amplifon Parma	Via Nino Bixio, 86 43125 - <b>Parma</b>	Tel. 0521 230500	<a href="mailto:filiale026@amplifon.com">filiale026@amplifon.com</a>
<b>Friuli Venezia Giulia</b>	Amplifon Udine	Via Crispi, 57/59 33100 - <b>Udine</b>	Tel. 0432 510387	<a href="mailto:filiale061@amplifon.com">filiale061@amplifon.com</a>
	Amplifon Pordenone	Viale Dante, 27 33170 - <b>Pordenone</b>	Tel. 0434 27903	<a href="mailto:filiale060@amplifon.com">filiale060@amplifon.com</a>
	Amplifon Trieste	Via dell' Istria, 14 34122 - <b>Trieste</b>	Tel. 040 637152	<a href="mailto:filiale842@amplifon.com">filiale842@amplifon.com</a>
<b>Lazio</b>	Amplifon Roma 6	Via Aurelia, 461 00165 - <b>Roma</b>	Tel. 06 663 6187	<a href="mailto:filiale145@amplifon.com">filiale145@amplifon.com</a>
	Amplifon Roma 7	Via Sampiero di Bastelica, 131/133 00176 - <b>Roma</b>	Tel. 06 275 3063	<a href="mailto:filiale150@amplifon.com">filiale150@amplifon.com</a>
	Amplifon Roma 1	Via L. Bissolati, 66 00187 - <b>Roma</b>	Tel. 06 482 0488	<a href="mailto:filiale009@amplifon.com">filiale009@amplifon.com</a>
	Amplifon Latina	Via Duca del mare, 4/6 04100 - <b>Latina</b>	Tel. 0773 489027	<a href="mailto:filiale070@amplifon.com">filiale070@amplifon.com</a>
	Amplifon Roma 2	Via Candia, 45/47 00192 - <b>Roma</b>	Tel. 06 39723146	<a href="mailto:filiale035@amplifon.com">filiale035@amplifon.com</a>
<b>Liguria</b>	Amplifon Genova 3	Corso Sardegna, 58/60R 16142 - <b>Genova</b>	Tel. 010 506741	<a href="mailto:filiale195@amplifon.com">filiale195@amplifon.com</a>
	Amplifon Savona	Via Guidobono, 60 rosso 17100 - <b>Savona</b>	Tel. 019 838 6701	<a href="mailto:filiale049@amplifon.com">filiale049@amplifon.com</a>



<b>Lombardia</b>	<b>Amplifon Milano 9</b>	Viale Tunisia, 38 20124 - <b>Milano</b>	Tel. 02 670 9687	<a href="mailto:filiale257@amplifon.com">filiale257@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Milano 3</b>	Piazzale Baracca 20145 - <b>Milano</b>	Tel. 02 469 5570	<a href="mailto:filiale083@amplifon.com">filiale083@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Monza</b>	Via Carlo Alberto, 44 20900 - <b>Monza</b>	Tel. 039 230 1491	<a href="mailto:filiale039@amplifon.com">filiale039@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Bergamo</b>	Via Moretti, 16 24122 - <b>Bergamo</b>	Tel. 035 321112	<a href="mailto:filiale042@amplifon.com">filiale042@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Varese</b>	Via Piave, 8 21100 - <b>Varese</b>	Tel. 0332 288448	<a href="mailto:filiale025@amplifon.com">filiale025@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Pavia</b>	Viale Libertà, 2 27100 - <b>Pavia</b>	Tel. 0382 23317	<a href="mailto:filiale027@amplifon.com">filiale027@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Mantova</b>	Via Solferino, 11/A 46100 - <b>Mantova</b>	Tel. 0376 368433	<a href="mailto:filiale072@amplifon.com">filiale072@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Como</b>	Via Milano, 172 22100 - <b>Como</b>	Tel. 031 273147	<a href="mailto:filiale036@amplifon.com">filiale036@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Brescia 2</b>	Via XX Settembre, 62 25121 - <b>Brescia</b>	Tel. 030 2808296	<a href="mailto:filiale637@amplifon.com">filiale637@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Milano 2</b>	Via G. Ripamonti, 133 20141 - <b>Milano</b>	Tel. 02 57472425	<a href="mailto:filiale051@amplifon.com">filiale051@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Milano 8</b>	Viale Montenero, 46 20122 - <b>Milano</b>	Tel. 02 804284	<a href="mailto:filiale254@amplifon.com">filiale254@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Cinisello</b>	Piazza Gramsci, 2 20092 - <b>Cinisello Balsamo (MI)</b>	Tel. 02 66010615	<a href="mailto:filiale319@amplifon.com">filiale319@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Gallarate</b>	Via Postcastello (ang. Via XX Settembre) 21013 - <b>Gallarate (VA)</b>	Tel. 0331 786510	<a href="mailto:filiale141@amplifon.com">filiale141@amplifon.com</a>
<b>Marche</b>	<b>Amplifon Jesi</b>	Via del Prato, 9 60035 - <b>Jesi (AN)</b>	Tel. 0731 200805	<a href="mailto:filiale215@amplifon.com">filiale215@amplifon.com</a>
<b>Piemonte</b>	<b>Amplifon Torino 1</b>	Via S. Tommaso, 24 10121 - <b>Torino</b>	Tel. 011 5612651	<a href="mailto:filiale002@amplifon.com">filiale002@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Torino 6</b>	Piazza Carducci, 169 10126 - <b>Torino</b>	Tel. 011 6677056	<a href="mailto:filiale241@amplifon.com">filiale241@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Torino 9</b>	C.so Francia, 264 10126 - <b>Torino</b>	Tel. 011 7792075	<a href="mailto:Filiale730@amplifon.com">Filiale730@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Asti</b>	Via Cavour, 43 14100 - <b>Asti</b>	Tel. 0141 353355	<a href="mailto:filiale068@amplifon.com">filiale068@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Novara</b>	Baluardo Partigiani, 5 28100 - <b>Novara</b>	Tel. 0321 391231	<a href="mailto:filiale028@amplifon.com">filiale028@amplifon.com</a>
<b>Puglia</b>	<b>Amplifon Bari 2</b>	Via Papa Giovanni XXIII, 147 70124 - <b>Bari</b>	Tel. 080 5046473	<a href="mailto:filiale306@amplifon.com">filiale306@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Lecce</b>	Viale Japigia, 49 73100 - <b>Lecce</b>	Tel. 0832 458346	<a href="mailto:filiale031@amplifon.com">filiale031@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Foggia</b>	Via della Repubblica, 5 71121 - <b>Foggia</b>	Tel. 0881 776424	<a href="mailto:filiale067@amplifon.com">filiale067@amplifon.com</a>
<b>Sardegna</b>	<b>Amplifon Alghero</b>	Via XX Settembre, 79/81 07041 - <b>Alghero (SS)</b>	Tel. 079 978633	<a href="mailto:filiale316@amplifon.com">filiale316@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Cagliari 1</b>	Viale Bonaria, 29 09125 - <b>Cagliari</b>	Tel. 070 668421	<a href="mailto:filiale017@amplifon.com">filiale017@amplifon.com</a>
<b>Sicilia</b>	<b>Amplifon Catania 3</b>	Via Antonino da Sangiuliano, 208 95131 - <b>Catania</b>	Tel. 095 534728	<a href="mailto:filiale305@amplifon.com">filiale305@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Palermo 3</b>	Piazza Costanzo Barberino 60/61 90129 - <b>Palermo</b>	Tel. 091 6174302	<a href="mailto:filiale234@amplifon.com">filiale234@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Agrigento</b>	Via Imera, 109 92100 - <b>Agrigento</b>	Tel. 0922 20565	<a href="mailto:filiale086@amplifon.com">filiale086@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Messina 2</b>	Via Garibaldi, 104 g/h 98122 - <b>Messina</b>	Tel. 090 714637	<a href="mailto:Filiale371@amplifon.com">Filiale371@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Siracusa</b>	Via Catania, 23 96100 - <b>Siracusa</b>	Tel. 0931 64600	<a href="mailto:filiale048@amplifon.com">filiale048@amplifon.com</a>



<b>Trentino Alto Adige</b>	<b>Amplifon Rovereto</b>	Via Carducci, 9/11 38068 – <b>Rovereto (TN)</b>	Tel. 0464 435500	<a href="mailto:filiale147@amplifon.com">filiale147@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Trento</b>	Via Cavour, 45 38122 - <b>Trento</b>	Tel: 0461 984088	<a href="mailto:filiale024@amplifon.com">filiale024@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Bolzano</b>	Via Cappuccini, 2 39100 - <b>Bolzano</b>	Tel. 0471 974699	<a href="mailto:filiale022@amplifon.com">filiale022@amplifon.com</a>
<b>Toscana</b>	<b>Amplifon Pisa</b>	Piazza Giuseppe Toniolo, 11 56127 - <b>Pisa</b>	Tel. 050 540063	<a href="mailto:filiale063@amplifon.com">filiale063@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Fi Scandicci</b>	Via Ugo Foscolo, 12 50018 – <b>Scandicci (FI)</b>	Tel. 055 250728	<a href="mailto:filiale203@amplifon.com">filiale203@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Siena</b>	V.le Vittorio Emanuele II, 13 53100 - <b>Siena</b>	Tel. 0577 49592	<a href="mailto:filiale091@amplifon.com">filiale091@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Lucca</b>	Via dei Pubblici Macelli, 25 55100 - <b>Lucca</b>	Tel. 0583 955502	<a href="mailto:filiale032@amplifon.com">filiale032@amplifon.com</a>
<b>Umbria</b>	<b>Amplifon Perugia</b>	Strada Trasimeno, 7/G 06121 - <b>Perugia</b>	Tel. 075 5731617	<a href="mailto:filiale046@amplifon.com">filiale046@amplifon.com</a>
<b>Valle d'Aosta</b>	<b>Amplifon Aosta</b>	Via Torino, 35 11100 - <b>Aosta</b>	Tel. 0165 364001	<a href="mailto:filiale119@amplifon.com">filiale119@amplifon.com</a>
<b>Veneto</b>	<b>Amplifon Padova</b>	Piazzetta Conciapelli, 15/16 35137 - <b>Padova</b>	Tel. 049 875 0816	<a href="mailto:filiale005@amplifon.com">filiale005@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Treviso</b>	Piazza della Vittoria, 22/A 31100 - <b>Treviso</b>	Tel. 0422 56458	<a href="mailto:filiale037@amplifon.com">filiale037@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Vicenza</b>	C.so S. Felice e Fortunato, 97 36100 - <b>Vicenza</b>	Tel. 0444 545393	<a href="mailto:filiale023@amplifon.com">filiale023@amplifon.com</a>
	<b>Amplifon Verona</b>	C.so Porta Nuova, 39/A 37122 - <b>Verona</b>	Tel. 045 8001778	<a href="mailto:filiale004@amplifon.com">filiale004@amplifon.com</a>

## Rete di assistenza Europea ed Internazionale

Cochlear è presente con proprie filiali in più di 170 paesi nel mondo:

Europa, Medio Oriente & Africa:

- Albania, Algeria, Andorra, Angola, Armenia, Aruba, **Austria**, Azerbaijan, Bahrain, Belarus, **Belgium**, Benin, Bosnia, Botswana, Bulgaria, Burkina Faso, Cameroon, Congo, Cote D'Ivoire, Croatia, Cuba, Curaçao, Cyprus, **Czech Rep.**, Denmark, Egypt, Estonia, Faroe Islands / Faröarna, Finland, **France**, French Guiana, French Polynesia, Georgia, **Germany**, Ghana, Greece, Greenland, Guadeloupe, Hungary, Iceland, Iran, Iraq, Ireland, Israel, **Italy**, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kosovo, Kuwait, Kyrgyzstan, Latvia, Lebanon, Libya, Liechtenstein, Lithuania, Luxemburg, Macedonia, Malawi, Mali, Malta, Martinique, Mayotte, Moldova, Monaco, Montenegro, Morocco, Mozambique, Namibia, Netherlands, Netherlands Antilles, New Caledonia, Niger, Nigeria, Norway, Occupied Palestinian Territory, Oman, Poland, Portugal, Qatar, Reunion, Romania, Russia, Rwanda, Saint Helena, Saint Pierre and Miquelon, Saudi Arabia, Senegal , Serbia, Slovakia, Slovenia, South Africa, Spain, Sudan, Swaziland , **Sweden**, **Switzerland**, Syria, Tajikistan, Tanzania, United Republic of, Togo, Tunesia, **Turkey**, Turkmenistan, Uganda, Ukraine, **United Arab Emirates**, **United Kingdom**, Uzbekistan, Yemen, Zimbabwe

America:

- Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Bolivia, Brazil, **Canada**, Cayman Islands, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominican Republic, Ecuador, El Salvador, Falkland Islands (Malvinas), Guadeloupe, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica,

Martinique, Mexico, Nicaragua, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Trinidad and Tobago, United States, Uruguay, Venezuela, Virgin Islands (US)

Asia e Australia:

- **Australia**, Bangladesh, Bhutan, Brunei Darussalam, Cambodia, China, East Timor, Fiji, Hong Kong, India, Indonesia, Japan, Korea, Macau, Malaysia, Maldives, Mauritius, Micronesia, Mongolia, Myanmar, Nepal, New Zealand, Northern Mariana Islands, Pakistan, Papua New Guinea, Philippines, Samoa, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam

Sottotitolati in grassetto i paesi dove Cochlear è presente con una filiale diretta, nei rimanenti i servizi vengono erogati tramite distributori.

### Centri Europei di assistenza/riparazione tecnica

Negli ultimi anni Cochlear ha investito nella fondazione e formazione di centri di eccellenza per la riparazione dei prodotti Cochlear garantendo o più alti standard qualitativi al fine di supportare nel migliore dei modi i propri clienti. Tutte le riparazioni provenienti dall'Europa vengono processate **solo ed esclusivamente** nei Centri Cochlear dedicati.

I centri di riparazione vengono sottoposti a verifiche di qualità almeno due volte all'anno effettuate dal Dipartimento Quality & Regulatory Affairs di Cochlear e il personale addetto partecipa a corsi di aggiornamento almeno due volte all'anno.

I centri di riparazione Europei collaborano in stretta sinergia, implementando costantemente le procedure operative e la qualità del loro servizio. Partecipano attivamente al ciclo di vita dei prodotti Cochlear fornendo informazioni e/o suggerimenti al team di sviluppo per migliorare il livello di servizio dei prodotti Cochlear. Inoltre, sono dotati di strumentazioni tecniche di ultima generazione per la verifica della funzionalità dei prodotti.

### Servizio di processore sostitutivo

Cochlear e la Sua rete di Business Partner Certificati provvederanno alla riparazione e/o sostituzione (a discrezione di Cochlear) del processore (con processore ricondizionato) malfunzionante con un processore<sup>2</sup> di eguale modello già mappato e funzionante.

Fatta salva la disponibilità del processore presso il negozio e la disponibilità della MAPPA del processore, il servizio verrà erogato immediatamente dai Business Partner Certificati oppure spedito dagli stessi o da Cochlear Bologna direttamente a domicilio dell'utilizzatore finale con l'uso di un corriere espresso, a spese di Cochlear Italia S.r.l..

La sostituzione del processore costituisce una soluzione **rapida ed efficace** efficace con notevoli benefici per l'utilizzatore finale.

Il processore sostitutivo e/o riparato, viene consegnato all'utilizzatore finale già funzionante e pronto all'uso. La programmazione (MAPPA fornita dalla clinica o salvata sulla Cochlear Card

---

<sup>2</sup> Il processore fornito è un processore ricondizionato da Cochlear con prestazioni e funzionalità pari al nuovo

dell'utilizzatore) del processore viene copiata sul processore da personale abilitato interno del Customer Service della sede nazionale collegato in remoto.

### Cochlear Online Store

Cochlear è stata la prima a mettere a disposizione dei propri pazienti un servizio esclusivo di acquisto accessori ON-Line. I pazienti Cochlear possono acquistare accessori, batterie, parti di ricambio della loro protesi online sul Cochlear ON-Line Store, in sicurezza e comodità.

Gli utenti avranno sempre a disposizione una vetrina sempre aggiornata sui nuovi accessori e su tutte le offerte. Viene garantita massima **visibilità** sugli acquisti e la totale **sicurezza** sui pagamenti. Il paziente viene guidato nell'acquisto degli accessori relativi al processore esterno con facilità e senza alcuna possibilità di errore.

**Risparmio di tempo** e possibilità di monitorare lo stato dell'ordine.

La consegna tramite corriere nazionale è direttamente a casa in tempi brevissimi.

### Cochlear Family

Cochlear Family è una comunità a livello mondiale in continua crescita che consente ai partecipanti di usufruire di vari vantaggi e servizi.

I membri della Cochlear Family ricevono puntualmente via mail informazioni sui nuovi prodotti e servizi, consigli, tecniche e pareri degli esperti:

- Utilizzo ottimale del sistema: informazioni specifiche sull'apparecchio per sfruttare al massimo i prodotti Cochlear;
- Aggiornamento regolare tramite e-mail: consigli e suggerimenti su come utilizzare il sistema e notizie da Cochlear;
- Promozioni ed eventi: informazioni su campagne locali e sugli eventi in programma.

Essere membro di Cochlear Family è gratuito non comporta alcun obbligo.

### La Cochlear Card

La Cochlear Card è una card USB sulla quale lo specialista può memorizzare le informazioni di programmazione (MAP) del processore che il paziente potrà tenere sempre con sé. Viene fornita gratuitamente con ogni processore Cochlear Nucleus.

Se il processore dovesse accidentalmente perdere la programmazione, basterà recarsi ad una Clinica che segue impianti Cochlear più vicina o presso un Business Partner Certificato (vedasi elenco centri di assistenza sul territorio) e consegnare la propria Card per ripristinare la mappa.

La Cochlear Card può essere personalizzata: sul retro vi è uno spazio sul quale riportare le proprie generalità o i recapiti utili, utilizzando un apposito pennarello o un'etichetta adesiva

### Processore di scorta a noleggio

Nell'ottica di supportare i pazienti impiantati in ogni momento e situazione, Cochlear Italia ha messo a loro disposizione l'opportunità di dotarsi di **un processore temporaneo di scorta per i momenti importanti** (ad esempio impegni di lavoro, vacanze ed occasioni speciali). In caso di eventuale problema al processore si potrà immediatamente usare il processore di scorta fornito a noleggio.

Il servizio è riservato agli utilizzatori di processori, Nucleus 5, 6,7. Questo servizio permette ai nostri pazienti di Sentirsi ancora più Sicuri con Cochlear.

**Ultima novità** è l'introduzione di un **servizio di noleggio a lungo periodo** che permette al paziente di **Sentire** in caso di **Furto, Smarrimento, attesa di pratica sanitaria per sostituzione di esoprotesi** ecc.

### Formule Assicurative

Cochlear informa che è attivo il servizio **“Assicura il tuo processore”**.

Cochlear mette a disposizione dei pazienti tutti i contatti della Compagnia di Assicurazioni in Italia che eroga questo servizio sia per portatori di impianti cocleari che processori Baha. Il servizio fornisce la scelta di diversi pacchetti assicurativi a scelta dell'utente a copertuna di **“Danni accidentali, Furto, Scippo e Smarrimento”**.

Per maggiori dettagli si rimanda a: [www.cochlear.it](http://www.cochlear.it) – Area Supporto

### Condizioni di manutenzione

Gli utilizzatori di prodotti Cochlear dispongono in fase di fornitura di manuali d'uso e tecnico dove vengono fornite tutte le informazioni utili alla gestione dell'Impianto cocleare con particolare riferimento a:

- Guida all'uso
- Guida alla manutenzione
- Avvertenze e precauzioni
- Garanzie

## ATTIVITA' FORMATIVE

### Formazione dipendenti

La Cochlear Academy ha strutturato una programma di corsi per personale Cochlear e collaboratori Cochlear al fine di garantire un livello di servizio altamente professionale ed assicurare la soddisfazione dei propri clienti.

Sono disponibili corsi ON Line e corsi in aula. Strutturati all'interno di un percorso formativo in linea con il ruolo e le mansioni che ogni figura svolge all'interno di Cochlear. Tale percorso soddisfa gli standard di qualità internazionali e locali.

Il percorso di formazione è garantito grazie al centro di formazione interna Cochlear con sede in Belgio e grazie a personale interno dedicato alla formazione sia a livello europeo che locale.

Corsi mirati sullo sviluppo di conoscenze ed attitudini strutturati nell'ottica di crescita professionale di ogni singolo membro di Cochlear.

Il calendario dei corsi viene rivisto e programmato ogni 6 mesi e formulato in funzione delle necessità del business e di mercato rendendo il percorso formativo altamente flessibile.

Qui di seguito un estratto dei corsi in programmazione per l'anno 2020:

- Level 2 – Corso sul prodotto: tutte le basi sulla gamma prodotti Cochlear rivolto a tutto il personale Corso di comunicazione: lavorare su una comunicazione efficace per creare una relazione di lungo termine rivolto a tutto il personale che ha contatti con i clienti
- Value selling base: tutte le basi per un buon approccio alla vendita
- Level 3 – CI Audiologia: approfondimenti sugli aspetti audiologici rivolto a personale clinico e di supporto alla vendita
- Level 3 – CI Chirurgia: approfondimenti sulla parte chirurgica all'impianto cocleare rivolto a personale clinico e di supporto alla vendita
- Level 3 – Prodotti per il candidato: approfondimento sul prodotto rivolto a personale dedicato alla gestione dei candidati
- Level 3 – Prodotti per il paziente: approfondimento sul prodotto rivolto a personale Customer Service
- La gestione di conversazioni complesse: gestione della comunicazione . comunicare ed essere ascoltati
- Certificazione per accesso Sale Operatorie: indicazioni per l'accesso alle sale operatorie rivolto a personale clinico e di vendita
- Level 4 – CI Audiologia: approfondimento audiologico per casi complessi rivolto a personale clinico

- Level 4 – CI Chirurgia: approfondimento chirurgico rivolto a personale clinico
- Level 4 – Integrity test: la gestione dell'integrity test rivolto a personale clinico
- Comunicare per educare il paziente: aumentare le capacità di supporto rivolto a candidati
- Value Selling per Manager
- Tecniche per insegnare: aumentare le capacità di trasferire le conoscenze
- Presentare con efficacia: aumentare le capacità di presentare con efficacia
- Clinical Education: sviluppo delle conoscenze e delle attitudini all'insegnamento che ha contatti con i clienti

## Corsi Cochlear Family

Cochlear Italia organizza incontri sul corretto uso e sulla manutenzione dei processori, in modo da ottenere il massimo beneficio dal proprio elaboratore del suono. la partecipazione è gratuita. I corsi residenziali vengono organizzati in ospedale in collaborazione con le cliniche partner, oppure sul territorio nazionale direttamente da Cochlear Italia srl. Durante gli incontri c'è la possibilità di confrontarsi direttamente con il personale Cochlear Italia del Customer Service, e in tal modo avere un contatto diretto con l'azienda Cochlear.

Sono dei corsi interattivi, della durata di circa tre ore, che pur non avendo una parte pratica sono strutturati per fornire delle informazioni pratiche. I partecipanti ritorneranno a casa con delle chiare indicazioni su come fare una corretta manutenzione, ogni quanto farla e quali accessori poter utilizzare nelle diverse situazioni d'ascolto quotidiano. Tali corsi rispondono alle esigenze degli utilizzatori anche rispetto all'introduzione di nuove tecnologie.

Questi corsi possono essere fruiti dagli utilizzatori di impianti cocleari di tutte le marche, in quanto tutti possono beneficiare di importanti informazioni pratiche.

Nel corso degli ultimi 3 anni sono stati tenuti più di 30 corsi in varie città distribuite su tutto il territorio nazionale.

## Materiale per la riabilitazione

Sono disponibili per gli operatori sanitari e i pazienti, materiali per la riabilitazione e l'esercizio uditivo **gratuitamente** **scaricabili** dal sito Cochlear  
<https://www.cochlear.com/it/home/supporto/riabilitazione>

**Home Training:** il paziente con protesi acustiche o impianto cocleare che segue un programma riabilitativo, necessita anche di un supporto domiciliare per mantenere le performances raggiunte formalmente con la logopedista. Per questo motivo e tenendo presenti le esigenze di autonomia soprattutto richieste dagli adulti, è stato realizzato l'Home Training.

Il libro Home Training Uditivo, con i relativi file audio, è stato pensato per facilitare l'adattamento ad una nuova modalità d'ascolto ed è stato il frutto del lavoro quotidiano di professionisti dell'udito e della riabilitazione. Ha come obiettivo principale quello di permettere al paziente di

partecipare attivamente a tutti gli aspetti della vita sociale, sentendosi a proprio agio con gli altri ed esprimendo al meglio le sue potenzialità linguistiche.



**Sound Foundation for Babies:** è uno strumento abilitativo messo a disposizione da Cochlear Australia e che, a seguito di una fitta collaborazione tra diverse professioniste del nostro Paese, è stato riadattato alla lingua e cultura italiana. Nasce, principalmente, come supporto e guida per i genitori dei bambini ipoacusici i quali, dopo aver accettato la diagnosi di ipoacusia del loro bambino, si trovano spesso a domandarsi come poterlo aiutare.

Sound Foundation for Babies ha lo scopo di supportare lo sviluppo comunicativo-linguistico dei bambini ipoacusici attraverso l'ascolto.



Il SFFB può fornire, inoltre, importanti spunti abilitativi anche ai terapisti che si occupano di ipoacusia infantile. Gli orientamenti (ri)abilitativi attuali, infatti, prevedono una precoce presa in carico logopedica del bambino ipoacusico ma le pubblicazioni di interesse terapeutico al riguardo, sono ancora poche per cui, tale strumento, può essere una piccola ma valida guida anche per i logopedisti.

**Small Talk:** il pacchetto è stato ideato appositamente per le famiglie di quei bambini ai quali è stato diagnosticato un problema di udito nei primi mesi di vita, probabilmente attraverso lo screening uditivo universale neonatale.

Il pacchetto Small Talk include:

- DVD
- Libretto
- Note-Frigorifero
- Fogli di Discussione sull'interazione

Lo scopo principale di questo pacchetto è quello di informare e rassicurare le famiglie riguardo ai vari aspetti della comunicazione, proprio nel momento in cui potrebbero trovarsi ad affrontare la scoperta della sordità del loro bambino, oltre a dover assolvere i compiti di genitori.

**Primi suoni:** questo strumento è stato scritto per le famiglie e per tutti coloro che si prendono cura di neonati e bambini sotto i due anni d'età che hanno da poco ricevuto un impianto cocleare.

**Ling Toys:** I giocattoli e le carte di Ling sono progettati per aiutare a testare il processore del bambino e verificare che il bambino abbia accesso a tutta la gamma di suoni necessari per imparare la lingua. Sono anche un ottimo strumento per monitorare la funzione del Processore del bambino (disponibili su richiesta).





### Supporto tecnico/clinico

Il servizio di supporto tecnico/clinico è disponibile dal lunedì al venerdì – dalle 8.00 alle 18.00

Cochlear Italia s.r.l. mette a disposizione dei propri utenti dei professionisti dedicati al supporto degli utenti finali. In particolare si occupano di:

- mappatura dei processori sostitutivi o riparati, se non di competenza della clinica stessa;
- ottimizzazione del funzionamento dei processori in termini di manutenzione;
- revisione dei processori degli impianti cocleari;
- consulenza e addestramento.

I professionisti, dipendenti di Cochlear Italia s.r.l., sono certificati come specialisti tecnico/clinico attraverso il percorso di addestramento al Centro di Addestramento Europeo Cochlear Academy. Il percorso formativo contempla:

- Corsi specifici;
- Attività di affiancamento e successiva attività pratica con la presenza e l'assistenza di "Tutors" sia in Italia che all'estero presso cliniche e presso il centro di Addestramento Europeo Cochlear Academy;
- Test ed esami per la verifica del grado di preparazione raggiunto;
- Formazione continua con piattaforma online dedicata;
- Sessioni di aggiornamento trimestrali in aula presso le sedi del gruppo Cochlear.

### Garanzie

**Impianto cocleare parte interna (endoprotesi): 10 anni + 6 estensione garanzia**

**Unità di elaborazione del suono (esoprotesi) : 3 anni + 1 estensione garanzia**

**Accessori/componenti esterne: 12 mesi**

Per dettagli sulle modalità e condizioni si rimanda alle Garanzie Globali Cochlear ed al capitolato tecnico.

### Recapiti utili

#### Centralino:

- Tel. +39 051 6015311;
- e-mail: [cochlearitalia@cochlear.com](mailto:cochlearitalia@cochlear.com)

#### Servizio di Assistenza Privati (assistenza, vendita accessori/parti di ricambio; preventivi, fornitura su pratiche ASL)

- Tel. +39 051 6015330; Fax. +39 051 392062
- e-mail: [cochlearitalia@cochlear.com](mailto:cochlearitalia@cochlear.com)
- e-mail Riservata per invio mappe: [assistentzaitalia@cochlear.com](mailto:assistentzaitalia@cochlear.com)

#### Amministrazione

- Tel. +39 051 6015320; Fax. +39 051 538636
- PEC: [amministrazione@cochlearitalia.postecert.it](mailto:amministrazione@cochlearitalia.postecert.it)

#### Regulatory Affairs

- Tel. +39 051 6015360; Fax. +39 051 538636
- PEC: [Regulatory\\_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it](mailto:Regulatory_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it)

## Ulteriori informazioni importanti

Senza estendere la garanzia o i termini, le condizioni e le limitazioni di garanzia, le informazioni seguenti forniscono ulteriori informazioni relative alla presente garanzia e all'uso dei prodotti.

### Registrazione del *prodotto*

Compilare qualsiasi scheda di registrazione allegata al ***prodotto*** e inviarla immediatamente all'indirizzo riportato su tale scheda. Nel caso di accessori, potrebbe essere necessaria la prova d'acquisto per qualsiasi richiamo in garanzia. **Conservare qualsiasi ricevuta o fattura ottenuta al momento dell'acquisto del *prodotto*.**

### Periodo di garanzia

La riparazione o la sostituzione dell'unità di elaborazione, del controller, dell'accessorio o di altri componenti da parte di Cochlear entro il periodo di garanzia di Cochlear, non prevede un periodo di garanzia ulteriore o addizionale. Il periodo esistente o rimanente per il ***prodotto*** originale viene applicato all'unità di elaborazione, al controller, all'accessorio o agli altri componenti riparati o sostituiti.

### Uso improprio, negligenza o abuso

La presente garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di uso improprio, negligenza o abuso del *prodotto* da parte vostra, di un medico o di terzi. *Per esempio, viene considerato un uso improprio se vengono trovati segni evidenti di masticazione o morsi sul prodotto.*

## Danni esteriori

La garanzia non copre danni esteriori o superficiali quali usura, rottura, graffi, colpi, ammaccature o rottura delle parti in plastica.

### Uso di prodotti di una marca diversa da Cochlear

La presente garanzia esclude qualsiasi responsabilità per difetti e danni generati, associati o connessi all'uso del presente ***prodotto*** con un'unità di elaborazione e/o impianto di una marca diversa da Cochlear.

### Modifica, uso improprio o riparazione non autorizzata

La presente garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di modifiche, utilizzo improprio o riparazioni del ***prodotto*** da parte di personale non espressamente autorizzato da Cochlear. Cochlear e i partner di servizio autorizzati sono i soli autorizzati a riparare i ***prodotti*** Cochlear.

### Danni causati dall'acqua

Cochlear si riserva il diritto di annullare la presente garanzia nel caso in cui il ***prodotto*** sia stato utilizzato in acqua senza rispettare quanto segue: le proprietà di resistenza all'acqua del ***prodotto***; le istruzioni relative alla cura e alla manutenzione fornite nel manuale dell'utente del ***prodotto***; o le istruzioni fornite nel manuale dell'utente dei rivestimenti resistenti all'acqua della marca Cochlear. Per un uso e una cura corretta del prodotto in acqua e vicino all'acqua, consultare le relative informazioni contenute nel manuale dell'utente del *prodotto*.

### Danni accidentali da parte di animali

La garanzia non copre i danni causati al *prodotto* da parte di animali.

# Cochlear™ Nucleus®Garanzia limitata globale

### Periodi di garanzia

Il presente documento è importante in quanto costituisce una garanzia valida per qualsiasi prodotto acquistato (il "***prodotto***"), come specificato di seguito. I termini e le condizioni di garanzia sono illustrate alle pagine seguenti; esse riportano anche importanti limitazioni in merito all'uso del *prodotto*.

**La presente garanzia è condizionata dalla registrazione del *prodotto* se è stata fornita una scheda di registrazione; nel caso di accessori, è richiesta la prova di acquisto. Compilare qualsiasi scheda di registrazione allegata al *prodotto* e inviarla immediatamente all'indirizzo riportato su tale scheda.**

Osservare le informazioni pertinenti della seguente tabella e conservare la presente scheda come riferimento in merito alla garanzia.

A seconda del Paese in cui è stato acquistato il *prodotto*, il fornitore (di seguito denominato "***Cochlear***") può essere Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073) oppure una delle società affiliate. I dati di contatto di Cochlear™ sono riportati in fondo alla presente garanzia.

Per ulteriori indicazioni relative all'inizio dei *periodi di garanzia*, consultare la seguente tabella.

Impianti Cochlear Nucleus®	Periodi di garanzia
Impianto cocleare Nucleus	10 anni
Impianto uditivo al tronco encefalico Nucleus	

Tabella 1: Periodi di garanzia per gli impianti Cochlear Nucleus

Cochlear Nucleus serie CP900, EAC200 e CR200	Periodi di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Bobina, cavo della bobina e/o magneti della bobina	1 anno
Cavo LiteWear	
Modulo della batteria ricaricabile	
Caricabatterie e/o kit del caricatore	
Portabatterie e/o coperchi vano batteria (zinco-aria)	
Assistente personale e/o controller	
Unità altoparlante, chiocciole e/o strumenti serie EAC200	
Cavi degli accessori e/o adattatori	
Accessori wireless Cochlear	90 giorni
Tutti gli altri accessori	

Tabella 2: Periodi di garanzia per Cochlear Nucleus serie CP900, EAC200 e CR200

Cochlear Nucleus serie CP800 e CR100	Periodi di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Bobina, cavo della bobina e/o magneti della bobina	1 anno
Cavo LiteWear	
Modulo della batteria ricaricabile	
Caricabatterie e/o adattatori	
Portabatterie e/o coperchi vano batteria (zinco-aria)	
Assistente personale	
Cavi degli accessori e/o adattatori	
Tutti gli altri accessori	90 giorni

Tabella 3: Periodi di garanzia per Cochlear Nucleus serie CP800 e CR100

Cochlear Nucleus Freedom®	Periodi di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Controller retroauricolare (BTE)	
Controller Bodyworn	
Bobina e/o cavo della bobina	1 anno
Cavo del controller Bodyworn	
Cavo Babyworn	
Batterie ricaricabili (Li-ion)	
Cavo FM Bodyworn	90 giorni
Portabatterie, cavi degli accessori, tutti gli altri accessori	

Tabella 4: Periodi di garanzia per Cochlear Nucleus Freedom

Cochlear Nucleus ESPrIt™ / ESPrIt 22 / ESPrIt 3G	Periodi di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Bobina e/o cavo della bobina	1 anno
Magnete	
Tutti gli accessori	90 giorni

Tabella 5: Periodi di garanzia per Cochlear Nucleus ESPrIt, ESPrIt 22 e ESPrIt 3G

Cochlear Nucleus SPrInt™	Periodi di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Bobina e/o cavo della bobina	1 anno
Magnete	
Microfono HS8	90 giorni
Tutti gli accessori	

Tabella 6: Periodi di garanzia per Cochlear Nucleus SPrInt

 **Cochlear Ltd** (ABN 96 002 618 073) 1 University Avenue, Macquarie University, NSW 2109, Australia  
Tel: +61 2 9428 6555 Fax: +61 2 9428 6352  
**Cochlear Ltd** (ABN 96 002 618 073) 14 Mars Road, Lane Cove, NSW 2066, Australia  
Tel: +61 2 9428 6555 Fax: +61 2 9428 6352  
**Cochlear Americas** 13059 E Peakview Avenue, Centennial, CO 80111, USA  
Tel: +1 303 790 9010 Fax: +1 303 792 9025  
**Cochlear Canada Inc** 2500-120 Adelaide Street West, Toronto, ON M5H 1T1, Canada  
Tel: +1 416 972 5082 Fax: +1 416 972 5083  
**Cochlear AG** EMEA Headquarters, Peter Merian-Weg 4, 4052 Basel, Switzerland  
Tel: +41 61 205 0404 Fax: +41 61 205 0405  
 **Cochlear Deutschland GmbH & Co. KG** Karl-Wiechert-Allee 76A, 30625 Hannover, Germany  
Tel: +49 511 542 770 Fax: +49 511 542 7770  
**Cochlear Europe Ltd** 6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park, Addlestone, Surrey KT15 2HJ, United Kingdom  
Tel: +44 1932 26 3400 Fax: +44 1932 26 3426  
**Cochlear Benelux NV** Schaliënhoevdreef 20 i, B-2800 Mechelen, Belgium  
Tel: +32 15 79 55 11 Fax: +32 15 79 55 70  
**Cochlear France S.A.S.** 135 Route de Saint-Simon, 31100 Toulouse, France  
Tel: +33 5 34 63 85 85 (International) or 0805 200 016 (National) Fax: +33 5 34 63 85 80  
**Cochlear Italia S.r.l.** Via Larga 33, 40138 Bologna, Italy  
Tel: +39 051 601 53 11 Fax: +39 051 39 20 62  
**Cochlear Nordic AB** Konstruktionsvägen 14, 435 33 Mölnlycke, Sweden  
Tel: +46 31 335 14 61 Fax: +46 31 335 14 60  
**Cochlear Tıbbi Cihazlar ve Sağlık Hizmetleri Ltd. Şti.**  
Çubuklu Mah. Boğaziçi Cad., Boğaziçi Plaza No: 6/1, Kavacık, TR-34805 Beykoz-Istanbul, Turkey  
Tel: +90 216 538 5900 Fax: +90 216 538 5919  
**Cochlear (HK) Limited** Room 1204, 12/F, CRE Building, No 303 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong SAR  
Tel: +852 2530 5773 Fax: +852 2530 5183  
**Cochlear Korea Ltd** 1st floor, Cheongwon building, 828-5, Yuksam dong, Kangnam gu, Seoul, Korea  
Tel: +82 2 533 4663 Fax: +82 2 533 8408  
**Cochlear Limited (Singapore Branch)** 6 Sin Ming Road, #01-16 Sin Ming Plaza Tower 2, Singapore 575585  
Tel: +65 6553 3814 Fax: +65 6451 4105  
**Cochlear Medical Device (Beijing) Co., Ltd**  
Unit 2208 Gemdale Tower B, 91 Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R. China  
Tel: +86 10 5909 7800 Fax: +86 10 5909 7900  
**Cochlear Medical Device Company India Pvt. Ltd.**  
Ground Floor, Platina Building, Plot No C-59, G-Block, Bandra Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai – 400 051, India  
Tel: +91 22 6112 1111 Fax: +91 22 6112 1100  
**株式会社日本コクレア (Nihon Cochlear Co Ltd)** 〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-7 お茶の水元町ビル  
Tel: +81 3 3817 0241 Fax: +81 3 3817 0245  
**Cochlear Middle East FZ-LLC**  
Dubai Healthcare City, Al Razi Building 64, Block A, Ground Floor, Offices IR1 and IR2, Dubai, United Arab Emirates  
Tel: +971 4 818 4400 Fax: +971 4 361 8925  
**Cochlear Latinoamérica S.A.**  
International Business Park, Building 3835, Office 103, Panama Pacifico, Panama  
Tel: +507 830 6220 Fax: +507 830 6218  
**Cochlear NZ Limited**  
Level 4, Takapuna Towers, 19-21 Como St, Takapuna, Auckland 0622, New Zealand  
Tel: + 64 9 914 1983 Fax: +61 2 8002 2800

**www.cochlear.com**

I sistemi di impianti cocleari sono coperti da uno o più brevetti internazionali.

Quanto riportato in questa guida è da ritenersi veritiero e corretto secondo i dati noti al momento della pubblicazione. Le specifiche tuttavia sono soggette a possibili modifiche senza previa notifica.

ACE, Advance Off-Stylet, AOS, AutoNRT, Autosensitivity, Beam, Button, Carina, Cochlear, コクレア, Codacs, Contour, Contour Advance, Custom Sound, ESPrIt, Freedom, Hear now. And always, Hybrid, inHear, Invisible Hearing, MET, MP3000, myCochlear, NRT, Nucleus, 科利耳, Off-Stylet, SmartSound, Softip, SPrInt, il logo ellittico e Whisper sono marchi o marchi registrati di Cochlear Limited. Ardium, Baha, Baha Divino, Baha Intenso, Baha PureSound, Baha SoftWear, BCDrive, DermaLock, Vistafix e WindShield sono marchi o marchi registrati di Cochlear Bone Anchored Solutions AB.

© Cochlear Limited 2015

466464 ISS2  
Italian translation of 437600 ISS4 APR15

*Hear now. And always*



Unità di elaborazione riparata o sostituita	Periodo di garanzia
Riparazione di un'unità di elaborazione da parte di Cochlear entro un periodo di garanzia valido.	Non è previsto un periodo di garanzia ulteriore sulle riparazioni.  Il periodo di garanzia rimanente per il prodotto originale mantiene la sua validità.
Riparazione dell'unità di elaborazione da parte di Cochlear al di fuori del periodo di garanzia valido. Verranno addebitati i costi relativi al servizio.	Le parti usate per la riparazione sono coperte da garanzia per un periodo di 6 mesi, a partire da 2 settimane dopo la spedizione da parte di Cochlear. Tali parti sono elencate nel modulo di servizio accluso all'unità di elaborazione.
Sostituzione dell'unità di elaborazione. Se l'unità di elaborazione originale è coperta da garanzia e se, secondo la valutazione di Cochlear, il guasto è irrimediabile.	L'unità di elaborazione viene sostituita in quanto coperta da garanzia. Non è previsto un periodo di garanzia ulteriore. Il periodo di garanzia rimanente per il prodotto originale mantiene la sua validità.

Tabella 7: Periodi di garanzia per riparazioni o sostituzioni delle unità di elaborazione

### Termini, condizioni e limitazioni di garanzia

#### A. Introduzione

Il significato dei termini che nella presente garanzia compaiono in corsivo (ad esempio, *così*) è illustrato nella sezione D.

La presente garanzia fornisce diritti legali specifici. Altri diritti possono essere garantiti dalle *leggi locali*.

#### B. Garanzie e diritti

- Noi, Cochlear (**"noi"**, o **"nostro"**), garantiamo al consumatore del *prodotto* originale (**"voi"** o **"vostro"**), quanto segue:
  - ogni *prodotto* è di qualità commerciabile;
  - ogni *prodotto* è ragionevolmente idoneo allo scopo oppure agli scopi per cui è stato da noi fornito; e
  - ogni *prodotto* è esente da difetti di progettazione, manodopera e materiali durante il *periodo di garanzia*. La presente garanzia è soddisfatta se la programmazione avviene con successo.
- Qualora il *prodotto* non risulti di qualità commerciabile, non sia ragionevolmente idoneo allo scopo (oppure agli scopi) per cui è stato fornito, oppure se presenta difetti di manodopera o di materiali durante il *periodo di garanzia*, ci riserviamo il diritto di:
  - riparare il *prodotto* (**solo per l'Australia: vedi la nota 1 di seguito**); o
  - sostituire il *prodotto* (il *prodotto* da sostituire potrà essere ricondizionato anziché essere sostituito con uno nuovo e potrà differire dal componente originale a condizione che sia realizzato con lo stesso materiale) (**solo per l'Australia: vedi la nota 1 di seguito**); o
  - risarcire il costo sostenuto per la riparazione del *prodotto*; o
  - risarcire il costo sostenuto per la sostituzione del *prodotto*; o
  - concedere un risarcimento oppure un credito pari al costo del *prodotto*.

I nostri obblighi definiti nella presente clausola B2 non si estendono a costi relativi o sussidiari, ivi comprese le perdite o i rimborsi, legati a o sostenuti per rivendicare diritti all'interno di questa garanzia (senza però limitarsi a questo): (i) qualsiasi perdita di guadagno, proventi e profitti; o (ii) costi per assistenza medica (inclusi i costi o le spese relative a interventi chirurgici necessari, la degenza ospedaliera o ulteriori spese di ordine sanitario), spese di pernottamento o di viaggio. Le spese sostenute per rivendicare diritti all'interno di questa garanzia sono a vostro carico.

- Se non stabilito diversamente e nei limiti delle *leggi locali*, non potremo essere ritenuti in nessun caso responsabili (fatti salvo da quanto disposto nella presente *garanzia*) da parte vostra o di terzi per eventuali perdite o danni diretti, indiretti, incidentali o consequenziali di qualsiasi tipo (incluse perdite e danni dovuti a negligenza, atto volontario o inadempienza da parte nostra, dei nostri dipendenti o rappresentanti) derivanti dalla violazione da parte nostra dei termini e delle condizioni della presente garanzia o di qualsiasi altro termine, condizione o garanzia impliciti in relazione al *prodotto*.
- Se non stabilito diversamente e nei limiti delle *leggi locali*, in caso di riparazione o sostituzione del *prodotto* ai sensi della clausola B2 della presente garanzia, per la parte restante del *periodo di garanzia* del *prodotto* originale, vengono applicate le garanzie definite nella clausola B1.
- Tutti i termini, le condizioni e le garanzie sanciti per legge o altro, che non sono inclusi nella presente garanzia, sono espressamente esclusi e non si applicheranno al *prodotto* ad eccezione dei termini, delle condizioni e delle garanzie implicati o applicabili dalle *leggi locali* e che non possano essere esclusi o limitati.
- Nel caso in cui le *leggi locali* in vigore stabiliscano che le condizioni, le garanzie o i termini non possano essere esclusi o limitati, tali condizioni, garanzie o termini verranno applicati a voi e al *prodotto* e le esclusioni e le restrizioni definite nella presente garanzia non verranno applicate (**solo per l'Australia: vedi le note 2 e 3 di seguito**).
- Eventuali esclusioni o restrizioni sopra definite in contrasto con le *leggi locali* applicabili non avranno efficacia nella misura in cui violano le suddette leggi.

Unità di elaborazione ricondizionata	Periodo di garanzia
Unità di elaborazione ricondizionata - se venduta	1 anno

Tabella 8: Periodi di garanzia per riparazioni o sostituzioni delle unità di elaborazione (se venduta)

Periodo di garanzia	Inizio
10 anni	La garanzia inizia il giorno dell'intervento chirurgico.
3 anni	La garanzia inizia a partire dalla data che sopravviene per prima, fra le date che seguono: la data della prima applicazione OPPURE 3 mesi dopo la data di spedizione da parte di Cochlear.
1 anno	La garanzia comincia 2 settimane dopo la data di spedizione da parte di Cochlear.
90 giorni	La garanzia comincia 2 settimane dopo la data di spedizione da parte di Cochlear.

Tabella 9: Inizio dei periodi di garanzia

**Note (solo per l'Australia):**

- I prodotti per i quali viene richiesta la riparazione possono essere sostituiti con prodotti rimessi a nuovo dello stesso tipo anziché essere riparati. Per la riparazione dei prodotti possono essere utilizzate parti rimesse a nuovo.*
- I vantaggi offerti dalla presente garanzia vanno ad aggiungersi a tutti gli altri diritti e rimedi legali del consumatore sulla base della legge che si applica ai prodotti e ai servizi ai quali si riferisce la presente garanzia.*
- I nostri prodotti vengono forniti con garanzie che non possono essere escluse in virtù della legge australiana sulla protezione del consumatore. Avete il diritto di chiedere una sostituzione o un rimborso in caso di difetto importante e come indennizzo per altri danni o perdite ragionevolmente prevedibili. Avete inoltre il diritto di ottenere la riparazione o la sostituzione dei prodotti se la loro qualità non fosse accettabile e il difetto non fosse considerato importante.*

*Queste note rispondono alle esigenze di conformità alla legge australiana sulla protezione del consumatore.*

#### C. Limitazioni alle garanzie

- Il *prodotto* è progettato e fabbricato per funzionare secondo le specifiche contenute nel manuale dell'utente allegato al *prodotto*.
- Se non diversamente specificato nella documentazione dell'utente, il *prodotto* è progettato e fabbricato per funzionare a una temperatura compresa tra +5 °C (+41 °F) e +40 °C (+104 °F) per unità di elaborazione e controller, e tra +10 °C (+50 °F) e +43 °C (+109,4 °F) per gli impianti. Se non diversamente specificato nella documentazione dell'utente, il *prodotto* non deve mai essere soggetto a temperature inferiori a -20 °C (-4 °F) o superiori a +50 °C (+122 °F). In caso contrario decade il diritto di garanzia del *prodotto*.
- Il *prodotto* viene fornito al consumatore/al medico/alla clinica secondo le nostre condizioni di vendita standard. In caso di divergenze tra i termini della presente garanzia e le nostre condizioni di vendita standard, hanno priorità le condizioni di vendita standard.
- Qualora un *prodotto* sia impiantato o utilizzato dopo la “data di scadenza” riportata sulla confezione (laddove pertinente), la garanzia del *prodotto* potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear.
- La presente garanzia è condizionata dalla registrazione del *prodotto* se è stata fornita una scheda di registrazione; nel caso di accessori, è richiesta la prova di acquisto. Compilare qualsiasi scheda di registrazione allegata al *prodotto* e inviarla immediatamente all'indirizzo riportato su tale scheda.
- La presente garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di modifiche, utilizzo improprio o riparazioni del *prodotto* da parte di personale da noi non espressamente autorizzato.
- La presente garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di utilizzo improprio, negligenza o abuso del *prodotto* da parte vostra, di un medico o di terzi.
- La presente garanzia esclude qualsiasi responsabilità per difetti e danni generati, associati o connessi all'uso del presente *prodotto* con un'unità di elaborazione e/o impianto di una marca diversa da Cochlear.
- Fatto salvo quanto previsto dalle *leggi locali*, non forniamo alcuna dichiarazione o garanzia che il corpo non possa reagire negativamente al *prodotto*.
- I componenti sostituiti nell'ambito della presente garanzia diventano di proprietà esclusiva di Cochlear e Cochlear si riserva il diritto di richiedere la restituzione del componente originale prima di provvedere alla sostituzione o di concedere un credito oppure un risarcimento.
- La presente garanzia non è trasferibile. Non è possibile trasferire o attribuire a terzi i propri diritti stipulati in questa garanzia.

#### D. Terminologia

*Per leggi locali* si intendono statuti ed altre leggi della giurisdizione del Paese in cui viene fornito il *prodotto*.

*Per prodotto* si intende un articolo fabbricato o distribuito descritto nella tabella esposta all'inizio di questo documento.

*Per unità di elaborazione* (chiamata anche *processore sonoro*, *processore vocale*, *unità di elaborazione sonora*, *unità di elaborazione vocale*, *unità di elaborazione del suono e/o della voce*) si intende il componente esterno che contiene il microprocessore.

*Per periodo di garanzia* in relazione a un *prodotto* si intende il periodo indicato per il *prodotto* nella tabella esposta all'inizio di questo documento.

#### E. Richieste e contatti

Per eventuali domande o reclami relativi alla presente garanzia, contattare il distributore Cochlear o l'assistenza clienti Cochlear più vicina (gli indirizzi sono riportati di seguito).

<b>Assistenza clienti: Cochlear Pacifico asiatico</b> 1 University Avenue Macquarie University NSW 2109 Australia  Tel: +61 2 9428 6555 Fax: +61 2 9428 6353  Email: customerservice@cochlear.com	<b>Assistenza clienti: Cochlear Europa</b> 6 Dashwood Lang Road Bourne Business Park Addlestone Surrey KT152HJ UK  Tel: +44 1932 263 400 Fax: +44 1932 263 426  Email: info@cochlear.co.uk	<b>Assistenza clienti: Cochlear Americhe</b> 13059 E. Peakview Avenue Centennial CO 80111 USA  Chiamata gratuita (Nord America) 1800 483 3123 Tel: +1 303 790 9010 Fax: +1 303 524 6782  Email: customer@cochlear.com
--	---	---

Altrimenti, contattare Cochlear a uno degli indirizzi più vicini elencati sul retro di copertina.