



Lotto 4

**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/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 risterilizzazione (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 difformi 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

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
- PEC 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
- e-mail riservata per invio mappe: assistenzaitalia@cochlear.com

Amministrazione

- Tel. +39 051 6015320; Fax. +39 051 538636
- PEC: amministrazione@cochlearitalia.postecert.it

Regulatory Affairs

- Tel. +39 051 6015360; Fax. +39 051 538636
- PEC: 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 mappato¹ 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):

- **Entro 24 ore (48 ore per le Isole):** con spedizione a domicilio con corrieri espressi (si veda nota 1 a piè di pagina).

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.

¹ 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 – Area Supporto.

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

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

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

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 di eguale modello già mappato e funzionante.

Il servizio verrà erogato 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** 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 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 copertura di **“Danni accidentali, Furto, Scippo e Smarrimento”**.

Per maggiori dettagli si rimanda a: 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

Parte impiantabile a conduzione ossea (endoprotesi) : 10 anni

Processore del suono esterno (esoprotesi) : 3 anni

Accessori/componenti esterne: 12 mesi

I sopra riportati termini di garanzia prevalgono sui termini indicati sulle Garanzie Globali Cochlear. 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

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
- e-mail Riservata per invio mappe: assistentzaitalia@cochlear.com

Amministrazione

- Tel. +39 051 6015320; Fax. +39 051 538636
- PEC: amministrazione@cochlearitalia.postecert.it

Regulatory Affairs

- Tel. +39 051 6015360; Fax. +39 051 538636
- PEC: Regulatory_cochlearitaliasrl@pcert.postecert.it

Cochlear™

Baha® Warranty Card

Global Limited

3

GB

9

FR

15

DE

21

NL

27

IT

English Français Deutsch Nederlands Italiano **ZONE 1**

Hear now. And always







Warranty periods

This document is important. It contains a Warranty for each product purchased (the "*Product*"), as identified below. The terms and conditions of the Warranty are set out on the following pages. These include important limitations on how the *Product* should be used.

This Warranty depends upon registration of your *Product* where a registration card is provided and, in the case of accessories, proof of purchase is required. Please complete any registration card enclosed with your *Product* and forward it immediately to the address shown on the registration card.

Please note applicable information contained in the table below and keep this card as a reference of warranty details.

Depending upon the country in which the *Product* is purchased, the supplier (hereinafter referred to as "*Cochlear*") is either Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073) or one of its subsidiaries. Contact details for Cochlear are at the end of this Warranty.

See below for further guidance on commencement of *Warranty Periods*.

Cochlear™ Baha® Implant components	Warranty Periods
Baha Implant	2 years starting on the date of surgery.
Baha Abutment	2 years starting on the date of surgery.
Baha Implant magnet	2 years starting on the date of surgery.

Table 1: Warranty Periods for Cochlear Baha Implant components.

Cochlear™ Baha® Processing units & Accessories	Warranty Periods
Baha Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha SP Magnet	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	12 months starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Table 2: Warranty Periods for Cochlear Baha Processing Units & Accessories



Repaired or Replaced Processing units	Warranty Periods
Repair of Processing Unit completed by Cochlear within a valid warranty period.	No additional warranty on repair. Continuance of any existing or remaining warranty period for the original product is applicable.
Repair of Processing Unit completed by Cochlear outside of a valid warranty period. Service Fee charged to complete repair.	Parts used for repair attract a warranty period of 6 months, starting 2 weeks after the date shipped for return by Cochlear. Parts used for repair are detailed in the service report accompanying the return of the Processing Unit.
Replaced Processing Unit. Where the original Processing Unit is within a valid warranty period, and has been assessed by Cochlear as Beyond Repair.	The Processing Unit is replaced under warranty. No additional warranty period is granted. Continuance of any existing or remaining warranty period for the original product is applicable.

Table 3: Warranty Periods for repaired or replaced Processing Units

Warranty terms, conditions and limitations

A. Introduction

In this Warranty words appearing in *italics, like this*, have the meanings set out in section D. This Warranty gives you specific legal rights. You may also have other rights under *local laws*.

B. Your warranties and rights

1. We, Cochlear ("**we**", "**our**" or "**us**"), warrant to you, the original consumer of the Product ("**you**" or "**your**"), that:
 - a. each *Product* is of merchantable quality;
 - b. each *Product* is reasonably fit for the purpose or purposes for which it is supplied by us; and
 - c. each *Product* will be free from defects in design, workmanship and materials for the *Warranty Period*. This Warranty remains satisfied where successful programming is achievable.



2. If your *Product* is found not to be of merchantable quality, reasonably fit for the purpose or purposes for which it was supplied, or if it has defects in design, workmanship or materials during the *Warranty Period*, we will at our election either:
 - a. repair the *Product* (Australia only: see note 1 below); or
 - b. replace the *Product* (the replacement *Product* may be refurbished, rather than new, and may differ from the original component so long as the difference is not material) (Australia only: see note 1 below); or
 - c. pay for the cost of repair of the *Product*; or
 - d. pay for the replacement of the *Product*; or
 - e. provide a refund or credit for the cost of the *Product*.

Our obligations under this clause B2 do not extend to any related or ancillary costs, losses or expenses in connection with or incurred in making any claim under this Warranty including, but not limited to: (i) any loss of earnings, revenues or profits; or (ii) medical costs (including costs or expenses relating to necessary surgery, hospitalisation or other healthcare costs), hotel or travel expenses. You must bear the expense of claiming under this Warranty.
 3. Unless and to the extent otherwise required by *local laws*, we will not be liable (except as set out in this Warranty) to you or any other person under any circumstances for any direct, indirect, incidental or consequential loss or damage whatsoever (including loss or damage caused by negligence or willful act or default by us, our employees or agents) arising from a breach by us of any of the terms and conditions of this Warranty a breach of any statutory guarantee or any implied term, condition or warranty in relation to the *Product*.
 4. Unless and to the extent otherwise required by *local laws*, where a *Product* is repaired or replaced under clause B2 of this Warranty, the warranties set out in clause B1 will apply for the unexpired portion of the *Warranty Period* of the original *Product*.
 5. All terms, conditions and warranties, whether statutory or otherwise, which are not set out in this Warranty, are hereby expressly excluded and will not apply to the *Product* except where such terms, conditions warranties or guarantees will apply to you and the *Product* and the exclusions and limitations set out in this Warranty may not apply to you (Australia only: see notes 2 and 3 below).
 6. Where applicable *local laws* provide for any terms, conditions, or warranties that may not be excluded or limited, then those terms, conditions or warranties will apply to you and the *Product* and the exclusions and limitations set out in this Warranty may not apply to you.
 7. Any exclusion or limitation set out above that is contrary to applicable local laws will be ineffective only to the extent that such exclusion or limitation is contrary to such laws.
- Notes (Australia only):**
1. Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods.
 2. The benefits given by this Warranty are in addition to any other rights and remedies of a consumer under a law in relation to any goods or services to which this Warranty relates.



3. Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure. The content of these notes is required for compliance with the Australian Consumer Law.

C. Restrictions on the warranties

8. The *Product* is designed and manufactured to operate according to the specifications contained in the user manual enclosed with the *Product*.
9. Unless otherwise stated in the user documentation, the *Product* is designed and manufactured to operate within the temperature range of +5°C (+41°F) to +40°C (+104°F) for processing units. Unless otherwise stated in the user documentation, the *Product* should not be subject at any time to temperatures below -20°C (-4°F) or above +50°C (+122°F) otherwise this Warranty will be void for the *Product*.
10. The *Product* is supplied to you/your clinic/ your clinician subject to our standard conditions of sale. In the event of any inconsistency between the terms of this Warranty and our Standard Conditions of Sale, our Standard Conditions of Sale will prevail.
11. If a *Product* is implanted or used contrary to any "Use Before" date marked on the package (where appropriate) then this Warranty will be voidable at Cochlear's election for that *Product*.
12. This Warranty depends upon registration of your *Product* where a registration card is provided, and, in the case of accessories, proof of purchase is required. Please complete any registration card enclosed with your *Product* and forward it immediately to the address shown on the registration card.
13. This Warranty will be voidable at Cochlear's election should we find evidence of alteration, mishandling or repair of the *Product* by anyone other than personnel expressly authorised by us.
14. This Warranty will be voidable at Cochlear's election should we find evidence of any misuse, negligence or accident in respect of the *Product* by you, a clinician or any other person.
15. This Warranty excludes liability for defects or damage arising from, associated with, or related to the use of this *Product* with any non-Cochlear processing unit and/or any non-Cochlear implant.
16. Subject to *local laws*, we make no representation or warranty that the body will not react adversely to the *Product*.
17. Components that have been replaced under this Warranty become the exclusive property of Cochlear, and Cochlear may request receipt of the original component before issuing a replacement, credit or refund.
18. This Warranty is not transferable. You may not transfer or assign your rights under this Warranty to any other person.



D. Key words

Local laws mean applicable statutes and other laws of the jurisdiction in which the *Product* is supplied to you.

Product means an item of equipment manufactured or supplied by us to you and which is described in the above table.

Processing unit (also called sound processor, speech processor, sound processing unit, speech processing unit and/or speech processor unit) means the external component which contains the microprocessor.

Warranty Period in relation to a *Product* means, the period set out opposite the *Product* in the above table.

E. Enquiries and our contact details

If you have an enquiry, please contact your nearest Cochlear distributor, or Cochlear at one of the customer service addresses nearest to you listed below.

Customer Service: Cochlear Asia Pacific

1 University Avenue, Macquarie University
NSW 2109, Australia

Toll free (Australia) 1800 620 929

Toll free (New Zealand) 0800 444 819

Tel: +61 2 9428 6555, Fax: +61 2 9428 6352
or Toll free 1800 005 215

Email: customerservice@cochlear.com.au

Customer Service: Cochlear Europe

6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park,
Addlestone, Surrey KT15 2HJ, United Kingdom

Tel: +44 1932 87 1500 Fax: +44 1932 87 1526

Email: info@cochlear.co.uk

Customer Service: Cochlear Americas

13059 E. Peakview Avenue, Centennial, CO 80111.
USA

Toll free (North America) 1800 523 5798

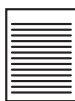
Tel: +1 303 790 9010. Fax: +1 303 792 9025

Email: customer@cochlear.com

Alternatively, contact Cochlear at one of the addresses nearest to you that are listed on the back cover.

Other Important Information

Without expanding the Warranty or the Warranty terms, conditions, and limitations, the following information provides further guidance regarding this warranty and your use of the *Products*.



Registration of Product

Please complete any *Product* registration card enclosed with your *Product* and forward it immediately to the address

shown on the registration card. In the case of accessories, proof of purchase may be required to complete any warranty claim.

Please retain any receipt or invoice received at time of purchase of your *Product*.



Warranty period

The repair or replacement of a processing unit, controller, accessory or other component by Cochlear within

Cochlear's warranty period, does not provide an extended or additional warranty period. The existing or remaining warranty period for the original *Product* continues to apply to the repaired or replaced processing unit, controller, accessory or other component.



Misuse, negligence or accident

The warranty will be void at Cochlear's election should we find evidence of any misuse, negligence or accident in respect of the *Product* by recipient, clinician or any other person. *For example, evidence of chewing or biting Product is considered misuse.*

Cosmetic damage

The Warranty does not cover cosmetic or superficial damage such as wear and tear, scratches, blemishes, dents or broken plastic.

Use of non-Cochlear products

The Warranty does not cover defects or damage arising from, associated with, or related to the use of this *Product* with any non-Cochlear processing unit and/or any non-Cochlear implant.

Alteration, mishandling or unauthorised Repair

The Warranty will be void at Cochlear's election upon evidence of alteration, mishandling or repair of the *Product* by anyone other than personnel expressly authorised by Cochlear. Cochlear and authorised service partners are the only authorised repairers of Cochlear *Products*.



Excessive water damage

The warranty will be void at Cochlear's election upon evidence of use of the *Product* in water that is not in accordance with: the *Product's* water resistance properties; the care and maintenance guidelines mentioned in your *Product's* user manual; or the instructions in the user manual of any Cochlear-branded water resistant casing. Make sure to consult your *Product's* user manual for information related to proper use and care in and around water.



Accidental damage from animals

The Warranty does not cover damage to *Product* by animals.



Durée de garantie

Ce document est important. Il contient la garantie pour chaque produit acheté (le « *Produit* »), comme identifié ci-dessous. Les termes et conditions de la garantie sont présentés aux pages suivantes. Ceux-ci incluent des restrictions importantes sur la façon dont le *Produit* devrait être utilisé.

Cette garantie nécessite l'enregistrement de votre *Produit* s'il est accompagné d'une carte d'enregistrement ; pour les accessoires, une preuve d'achat est demandée. Veuillez compléter la carte d'enregistrement jointe avec votre *Produit* et la renvoyer à l'adresse indiquée sur la carte d'enregistrement.

Veuillez noter les informations du tableau ci-dessous qui vous concernent et conserver cette carte avec les données de la garantie comme référence.

En fonction du pays dans lequel le *Produit* est acheté, le fournisseur (« *Cochlear* » ci-après) est soit Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073), ou une de ses filiales. Les coordonnées de Cochlear sont indiquées à la fin de cette garantie.

Voir ci-dessous pour plus d'informations sur la prise d'effet de la *durée de garantie*.

Composants de l'implant Cochlear™ Baha®	Durées de garantie
Implant Baha	2 ans à dater du jour de l'intervention chirurgicale.
Pilier Baha	2 ans à dater du jour de l'intervention chirurgicale.
Aimant interne Baha	2 ans à dater du jour de l'intervention chirurgicale.

Tableau 1 : Durées de garantie des composants des implants Cochlear Baha.

Processeurs et accessoires Cochlear™ Baha®	Durées de garantie
Processeur Baha	2 ans à dater de la première des deux dates suivantes : la date de la première pose OU 3 mois après la date d'expédition par Cochlear.
Aimant processeur Baha	2 ans à dater de la première des deux dates suivantes : la date de la première pose OU 3 mois après la date d'expédition par Cochlear.
Accessoires Baha	90 jours, prenant cours 2 semaines après la date d'expédition par Cochlear.
Accessoires sans fil Cochlear	12 mois, prenant cours 2 semaines après la date d'expédition par Cochlear.

Tableau 2 : Durées de garantie des processeurs et accessoires Cochlear Baha.



Processeurs réparés ou remplacés	Durées de garantie
Réparation d'un processeur effectuée par Cochlear au cours de la durée de garantie valide.	Pas de garantie supplémentaire sur la réparation. Toute durée de garantie existante ou restante du produit d'origine reste d'application.
Réparation d'un processeur effectuée par Cochlear en dehors de la durée de garantie valide. Facturation des frais de réparation.	Les pièces utilisées pour la réparation sont assorties d'une durée de garantie de 6 mois prenant cours 2 semaines après la date du renvoi du produit par Cochlear après réparation. Les pièces utilisées pour la réparation sont indiquées en détail dans le rapport d'intervention accompagnant le retour du processeur.
Remplacement du processeur Baha. Lorsque le processeur d'origine est toujours sous garantie et a été jugé par Cochlear comme étant impossible à réparer.	Le processeur est remplacé sous garantie. Aucune durée de garantie supplémentaire n'est accordée. Toute durée de garantie existante ou restante du produit d'origine reste d'application.

Tableau 3 : Durées de garantie des processeurs réparés ou remplacés

Termes, conditions et restrictions de la garantie

A. Introduction

Cette garantie présente des termes en *italique* définis à la section D. La présente garantie vous confère des droits légaux spécifiques. D'autres droits vous sont garantis par des *lois locales* le cas échéant.

B. Vos garanties et droits

1. Nous, Cochlear (« **nous** »), garantissons à l'utilisateur du Produit (« **vous** »), que :
 - a. chaque *Produit* est de qualité marchande ;
 - (b) chaque *Produit* est adapté à l'usage ou aux usages pour lesquels il a été fourni ; et
 - (c) chaque *Produit* est dépourvu de vice de conception, fabrication et matériaux pendant la *durée de garantie*. La présente garantie reste valable dans le cas où une programmation réussie est réalisable.



2. Si votre *Produit* s'avère ne pas être de qualité marchande, raisonnablement adapté à l'usage ou aux usages pour lesquels il a été fourni, ou s'il présente des vices de conception, de fabrication ou de matériaux pendant la *durée de garantie*, nous réservons le droit de choisir l'une des solutions suivantes :
 - a. réparer le *Produit* (Australie uniquement : voir remarque 1 ci-dessous) ; ou
 - b. remplacer le *Produit* (ce dernier peut être remplacé par un *Produit* reconditionné et pourra différer de la pièce originale dans la mesure où la différence n'est pas matérielle (Australie uniquement : voir remarque 1 ci-dessous) ; ou
 - c. rembourser les frais de réparation du *Produit* ; ou
 - d. prendre en charge le remplacement du *Produit* ; ou
 - e. rembourser le *Produit* ou émettre un avoir correspondant au prix du *Produit*.
- Nos obligations aux termes de cette clause B2 ne s'étendent pas à tous frais afférents ou auxiliaires, pertes ou dépenses liés à ou exposés à l'occasion de toute plainte dans le cadre de la présente garantie, y compris, mais sans s'y limiter : (i) toute perte de bénéfices, profits ou revenus ou (ii) les frais médicaux (y compris les frais ou dépenses liés à toute intervention chirurgicale, hospitalisation nécessaire ou autres frais de santé), frais d'hôtel ou de déplacement. Les frais de réclamation aux termes de la présente garantie sont à votre charge.
3. Sauf indication contraire et dans la limite des *lois locales*, nous ne pourrions être tenus pour responsables (sauf pour ce qui est défini dans la présente garantie) envers vous ou toute autre personne et quelles que soient les circonstances, de tout dommage ou perte direct, accessoire ou indirect (y compris la perte ou les dommages causés par des négligences ou des actes délibérés ou fautes de notre part, de nos employés ou agents) dû à une violation de notre part des termes et conditions de la présente garantie, ou de tout autre garantie légale ou toute clause implicite concernant le *Produit*.
 4. Sauf indication contraire et dans la limite des *lois locales*, lorsqu'un *Produit* est réparé ou remplacé aux termes de la clause B2 de la présente garantie, les garanties définies à la clause B1 s'appliquent pendant la durée restante de la *durée de garantie* du *Produit* d'origine.
 5. Tous les termes, conditions et garanties, légaux ou autres, qui ne sont pas définis dans la présente garantie sont ici expressément exclus et ne seront pas appliqués au *Produit* sauf si ces termes, conditions et garanties s'appliquent à votre cas et le *Produit* et les restrictions ou exclusions définies dans la présente garantie ne s'appliquent pas à votre cas. (Australie uniquement : voir remarques 2 et 3 ci-dessous).
 6. Lorsque les *lois locales* prévoient des termes, conditions ou garanties qu'il n'est pas possible d'exclure ou de limiter, ces termes, conditions ou garanties s'appliqueront à vous et au *Produit* et les exclusions et restrictions définies dans la présente garantie ne s'appliquent pas à votre cas.
 7. Toute exclusion ou restriction définie ci-dessus qui est contraire aux lois locales en vigueur seront sans effet dans la mesure où une telle restriction ou limitation est contraire à ces lois.
- Remarques (Australie uniquement) :**
1. Les produits présentés pour réparation peuvent être remplacés par des produits reconditionnés du même type au lieu d'être réparés. Des pièces reconditionnées peuvent être utilisées pour réparer les produits.
 2. Les avantages de la présente garantie s'ajoutent à tous les autres droits et recours du consommateur aux termes d'une loi régissant les produits et services auxquels se rapporte la présente garantie.



3. Nos produits sont accompagnés de garanties qui ne peuvent pas être exclus aux termes du droit de la consommation australien. Vous avez droit au remplacement ou au remboursement du produit en cas de panne grave et à une compensation pour toute perte ou dommage raisonnablement prévisible. Vous avez également droit à la réparation ou au remplacement des produits si la qualité de ces derniers s'avère insuffisante et que la panne n'est pas une panne grave. Le contenu de ces notes est obligatoire aux fins de conformité avec le droit de la consommation australien.

C. Restrictions des garanties

8. Le *Produit* est conçu et fabriqué pour fonctionner conformément aux caractéristiques techniques indiquées dans le manuel de l'utilisateur joint au *Produit*.
9. Sauf indication contraire dans la documentation de l'utilisateur, le *Produit* est conçu et fabriqué pour fonctionner dans la plage de température +5 °C (+41 °F) à +40 °C (+104 °F) pour les processeurs. Sauf indication contraire dans la documentation de l'utilisateur, le *Produit* ne doit jamais être exposé à des températures inférieures à -20 °C (-4 °F) ou supérieures à +50 °C (+122 °F), ce qui entraînerait l'annulation de la garantie du *Produit*.
10. Le *Produit* est vendu à vous/votre centre de soins/votre audioprothésiste et il est soumis à nos conditions standard de vente. En cas d'incohérence entre les termes de la présente garantie et nos conditions standard de vente, nos conditions standard de vente prévaudront.
11. En cas d'implantation ou d'utilisation d'un *Produit* qui ne respecte pas la date d'« expiration » indiquée sur l'emballage (le cas échéant), Cochlear se réserve le droit d'annuler la garantie de ce *Produit*.
12. Cette garantie nécessite l'enregistrement de votre *Produit* s'il est accompagné d'une carte d'enregistrement ; pour les accessoires, une preuve d'achat est demandée. Veuillez compléter la carte d'enregistrement jointe avec votre *Produit* et la renvoyer à l'adresse indiquée sur la carte d'enregistrement.
13. Cochlear se réserve le droit d'annuler la présente garantie en cas de marques d'altération, de mauvais usage ou de réparation du *Produit* par toute personne qui n'a pas été expressément autorisée par nous.
14. Cochlear se réserve le droit d'annuler la présente garantie en cas de marques de mauvais usage, de négligence ou d'accident sur le *Produit* et qui est imputable à vous, au médecin ou à toute autre personne.
15. La présente garantie ne couvre pas les défauts ou les dommages associés à, ou découlant de l'utilisation de ce *Produit* avec un processeur et/ou un implant d'une marque autre que Cochlear.
16. Sous réserve des *lois locales*, nous ne garantissons pas l'absence de réaction négative du corps humain au *Produit*.
17. Les pièces qui ont été remplacées dans le cadre de cette garantie sont la propriété exclusive de Cochlear et Cochlear peut demander la réception des pièces d'origine avant de proposer un remplacement, un avoir ou un remboursement.
18. Cette garantie n'est pas transférable. Vous ne pouvez pas transférer ou céder vos droits dans le cadre de la présente garantie à quelque personne que ce soit.



D. Mots clés

Les lois locales désignent les dispositions légales ou autres lois de la juridiction dans laquelle le *Produit* vous a été vendu.

Le Produit désigne l'équipement fabriqué ou fourni par nous pour vous et décrit dans le tableau ci-dessus.

Le processeur désigne le composant externe qui contient le microprocesseur.

La durée de garantie désigne la durée indiquée en face du *Produit* dans le tableau.

E. Demandes et coordonnées de Cochlear

Pour toute demande, veuillez contacter votre distributeur Cochlear le plus proche ou Cochlear à l'une des adresses du service clientèle la plus proche de chez vous.

Service clientèle : Cochlear Asia Pacific

1 University Avenue, Macquarie University
NSW 2109, Australie

Numéro d'appel gratuit (Australie) 1800 620 929
Numéro d'appel gratuit (Nouvelle-Zélande)
0800 444 819

Tél. : +61 2 9428 6555, Fax : +61 2 9428 6352
ou Numéro d'appel gratuit 1800 005 215
e-mail : customerservice@cochlear.com.au

Service clientèle : Cochlear Europe

6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park,
Addlestone, Surrey KT15 2HJ, Royaume-Uni

Tél. : +44 1932 87 1500 Fax : +44 1932 87 1526
e-mail : info@cochlear.co.uk

Service clientèle : Cochlear Americas

13059 E. Peakview Avenue, Centennial, CO 80111.
États-Unis

Numéro d'appel gratuit (Amérique du Nord)
1800 523 5798

Tél. : +1 303 790 9010. Fax : +1 303 792 9025
e-mail : customer@cochlear.com

Vous pouvez également contacter Cochlear à l'une des adresses les plus proches de chez vous indiquées au verso.

Autres informations importantes

Sans pour autant étendre la garantie, ou les termes, conditions et restrictions de la garantie, les informations suivantes fournissent des indications supplémentaires concernant la garantie et votre utilisation des produits.



Enregistrement du produit

Veuillez compléter la carte d'enregistrement jointe avec votre *Produit* et la renvoyer à l'adresse indiquée sur la carte d'enregistrement. Dans le cas d'accessoires, une preuve d'achat peut être requise pour valider toute réclamation aux termes de la garantie.

Veuillez conserver tout reçu ou toute facture remis au moment de l'acquisition de votre *Produit*.



Durée de garantie

La réparation ou le remplacement d'un processeur, d'un accessoire ou d'un autre composant par Cochlear durant la durée de garantie de Cochlear ne donne pas droit à une durée de garantie étendue ou nouvelle. La durée de garantie existante ou restante du *Produit* reste applicable au processeur, accessoire ou autre composant qui a été réparé ou remplacé.



Mauvais usage, négligence ou accident

Cochlear se réserve le droit d'annuler la présente garantie en cas de marques de mauvais usage, de négligence ou d'accident sur le *Produit* et qui est imputable au patient, au médecin ou à toute autre personne. *Par exemple, des marques de mordillements ou de morsures sont considérées comme un mauvais usage.*

Dommmages esthétiques

La garantie ne couvre pas les dommages esthétiques ou superficiels tels qu'usure et détérioration, éraflures, taches, entailles ou rupture du plastique.

Utilisation de produits de marque autre que Cochlear

La garantie ne couvre pas les défauts ou les dommages associés à, ou découlant de l'utilisation de ce *Produit* avec un processeur et/ou un implant d'une marque autre que Cochlear.

Altération, mauvais usage ou réparation non autorisée

Cochlear se réserve le droit d'annuler la présente garantie en cas de marques d'altération, de mauvais usage ou de réparation du *Produit* par toute personne qui n'a pas été expressément autorisée par Cochlear. Cochlear et ses partenaires commerciaux sont les seuls autorisés à réparer les *Produits* Cochlear.



Dommmages excessifs provoqués par l'eau

Cochlear se réserve le droit d'annuler la présente garantie en cas de signes d'une utilisation du *Produit* dans l'eau qui n'est pas conforme : aux propriétés de résistance à l'eau du *Produit* ; aux directives de soins et de maintenance indiquées dans le manuel de l'utilisateur de votre *Produit* ; ou aux instructions figurant dans le manuel de l'utilisateur de tout boîtier résistant à l'eau de marque Cochlear. Reportez-vous au manuel de l'utilisateur de votre *Produit* pour plus d'informations sur son utilisation et le soin à lui apporter dans l'eau et à proximité.



Dommmages accidentels provoqués par des animaux

La présente garantie ne couvre pas les dommages au *Produit* provoqués par des animaux.



Garantiefristen

Bewahren Sie dieses Dokument sorgfältig auf. Es enthält die Garantiebedingungen für die nachfolgend aufgeführten Produkte (das „Produkt“). Die Garantiebedingungen sind auf den folgenden Seiten beschrieben. Sie enthalten wichtige Einschränkungen im Hinblick auf die Verwendung des Produkts.

Diese Garantie tritt bei der Registrierung Ihres Produkts in Kraft, wenn eine Registrierungskarte vorliegt. Handelt es sich um Zubehör, ist die Vorlage des Kaufnachweises erforderlich. Füllen Sie die mitgelieferte Registrierungskarte Ihres Produkts aus, und schicken Sie sie umgehend an die dort angegebene Adresse.

Beachten Sie bitte die Hinweise in der folgenden Tabelle. Bewahren Sie diese Karte mit den genauen Informationen über die Garantiebedingungen auf.

Je nachdem, in welchem Land das Produkt erworben wurde, handelt es sich beim Lieferanten (nachfolgend „Cochlear“ genannt) entweder um Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073) oder um eines seiner Tochterunternehmen. Kontaktdaten von Cochlear finden Sie am Ende dieser Garantiebedingungen.

Weitere Hinweise zum Beginn der *Garantiefristen* sind im Folgenden aufgeführt.

Komponenten von Cochlear™ Baha® Implantaten	Garantiefristen
Baha Implantat	2 Jahre ab Operationsdatum
Baha Schnappkupplung	2 Jahre ab Operationsdatum
Baha Implantatmagnet	2 Jahre ab Operationsdatum

Tabelle 1: Garantiefristen für Komponenten von Cochlear Baha Implantaten

Cochlear™ Baha® Soundprozessoren und Zubehör	Garantiefristen
Baha Soundprozessor	2 Jahre ab dem Datum der ersten Anpassung oder 3 Monate nach dem Versand durch Cochlear, je nachdem, welcher Fall früher eintritt.
Baha SP Magnet	2 Jahre ab dem Datum der ersten Anpassung oder 3 Monate nach dem Versand durch Cochlear, je nachdem, welcher Fall früher eintritt.
Baha Zubehör	90 Tage, beginnend 2 Wochen nach dem Versand durch Cochlear.
Wireless-Zubehör von Cochlear	12 Monate, beginnend 2 Wochen nach dem Versand durch Cochlear.

Tabelle 2: Garantiefristen für Cochlear Baha Soundprozessoren und Zubehör



Reparierte oder ersetzte Soundprozessoren	Garantiefristen
Reparatur des Soundprozessors durch Cochlear innerhalb einer laufenden Garantiefrist.	Keine zusätzliche Garantie auf Reparatur. Die aktuelle oder verbleibende Garantiefrist für das Originalprodukt läuft weiter.
Reparatur des Soundprozessors durch Cochlear nach Ablauf einer Garantiefrist. Die gesamte Reparatur wird in Rechnung gestellt.	Für Teile, die bei der Reparatur verwendet wurden, gilt eine Garantiefrist von 6 Monaten, beginnend 2 Wochen nach dem Rückversand durch Cochlear. Bei der Reparatur verwendete Teile werden im Reparaturbericht aufgeführt, der der Rücksendung des Soundprozessors beiliegt.
Ersatz des Soundprozessors.	Wenn für den Original-Soundprozessor noch die laufende Garantiefrist gilt und dieser von Cochlear als nicht reparierbar eingestuft wird, wird der Soundprozessor im Rahmen der Garantie ersetzt. Es wird keine zusätzliche Garantiefrist gewährt. Die aktuelle oder verbleibende Garantiefrist für das Originalprodukt läuft weiter.

Tabelle 3: Garantiefristen für reparierte oder ersetzte Soundprozessoren

Garantiebedingungen und Einschränkungen der Garantie

A. Einführung

Die Bedeutung der in dieser Garantie *kursiv* gedruckten Wörter wird in Abschnitt D erläutert. Diese Garantie räumt Ihnen bestimmte Rechte ein. Sie haben gegebenenfalls aber auch abweichende Rechte gemäß der *lokalen Gesetzgebung*.

B. Ihre Garantie und Ihre Rechte

- Wir, Cochlear (im Folgenden auch „**wir**“, „**unser**“ oder „**uns**“), garantieren Ihnen, dem Erstkäufer des Produkts (im Folgenden auch „**Sie**“ oder „**Ihr**“), dass:
 - jedes *Produkt* von handelsüblicher Qualität ist;
 - jedes *Produkt* für die Verwendung geeignet ist, für die es von uns geliefert wird, und
 - jedes *Produkt* während der *Garantiefrist* frei von Konstruktions-, Material- und Fertigungsmängeln ist. Diese Garantiezusage bleibt erhalten, wenn eine erfolgreiche Programmierung möglich ist.



2. Falls Ihr *Produkt* nicht von handelsüblicher Qualität ist oder nicht für die Verwendung geeignet ist, für die es geliefert wurde, oder falls es innerhalb der *Garantiefrist* Konstruktions-, Material- und Fertigungsmängel aufweist, obliegt es unserer Entscheidung, ob wir:
 - a. das *Produkt* reparieren (nur für Australien: Hinweis 1 unten), oder
 - b. das *Produkt* ersetzen (bei dem *Ersatzprodukt* kann es sich anstelle eines neuen auch um ein instand gesetztes Produkt handeln, das sich von dem ursprünglichen Produkt unterscheiden kann, sofern es sich dabei nicht um erhebliche Unterschiede handelt; nur für Australien: Hinweis 1 unten), oder
 - c. die Reparaturkosten für das *Produkt* übernehmen, oder
 - d. die Kosten für den Ersatz des *Produkts* übernehmen, oder
 - e. die Kosten für das *Produkt* erstatten oder gutschreiben.

Unsere Verpflichtungen gemäß Absatz B2 erstrecken sich nicht auf weitere Nebenkosten, Verluste oder Ausgaben, die in Zusammenhang mit der Geltendmachung der Garantieansprüche entstehen; dazu zählen unter anderem: (i) Einkommens-, Ertrags- oder Gewinnverluste oder (ii) medizinische Kosten (einschließlich Kosten oder Ausgaben für notwendige Operationen, Krankenhausaufenthalte oder sonstige Pflegekosten), Hotel- oder Reisekosten. Sie tragen die Kosten für die Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund dieser Garantie.

3. Sofern und soweit in *lokalen Gesetzen* nichts anderes festgelegt ist, haften wir (abgesehen von den Bestimmungen in dieser Garantie) unter keinen Umständen Ihnen oder anderen Personen gegenüber für direkte, indirekte, zufällige Verluste und Schäden oder Folgeverluste und Folgeschäden (einschließlich der Verluste oder Schäden, die auf Fahrlässigkeit, Vorsatz oder Unterlassung durch uns, unsere Mitarbeiter oder Beauftragten zurückzuführen sind), die auf eine Verletzung der vorliegenden Garantiebedingungen unsererseits oder

anderer gesetzlich vorgeschriebener Garantien oder impliziter Garantiebedingungen, welche sich auf das *Produkt* beziehen, zurückzuführen sind.

4. Sofern und soweit in *lokalen Gesetzen* nichts anders festgelegt ist, gilt: Wird ein *Produkt* nach Absatz B2 dieser Garantie repariert oder ersetzt, gelten die unter Absatz B1 aufgeführten Garantien für die verbleibende *Garantiefrist* des *Originalprodukts* fort.
5. Alle gesetzlich vorgeschriebenen oder anderweitig festgelegten Garantiebedingungen und Zusicherungen, die nicht in dieser Garantie aufgeführt sind, werden hiermit ausdrücklich für das *Produkt* ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um Bestimmungen, Bedingungen, Garantien oder Gewährleistungen für Sie und das *Produkt*, die weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden können (nur für Australien: siehe Hinweise 2 und 3 unten).
6. Falls anwendbare *lokale Gesetze* Bestimmungen, Bedingungen oder Garantien enthalten, die weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden können, gelten diese für Sie und das *Produkt*. Die in dieser Garantie aufgeführten Ausschlüsse und Einschränkungen gelten in dem Fall für Sie nicht.
7. Alle oben genannten Ausschlüsse und Einschränkungen, die gegen anwendbare lokale Gesetze verstoßen, sind nur insofern unwirksam, wie sie im Widerspruch zu diesen lokalen Gesetzen stehen.

Hinweise (nur für Australien):

1. Zur Reparatur gegebene Geräte können anstatt repariert auch durch instand gesetzte Geräte des gleichen Typs ersetzt werden. Zur Reparatur der Geräte können instand gesetzte Bauteile verwendet werden.
2. Die in dieser Garantie enthaltenen Gewährleistungsrechte gelten zusätzlich zu allen anderen Rechten und Rechtsmitteln, die dem Verbraucher gesetzlich bei Garantien für Waren und Dienstleistungen in diesem Zusammenhang zustehen.



3. Unsere Produkte werden mit den Garantien geliefert, die nach dem australischen Verbrauchergesetz nicht ausgeschlossen werden können. Sie haben Anspruch auf Ersatz oder Erstattung bei gravierendem Versagen und auf Entschädigung für sonstige realistischerweise zu erwartende Verluste oder Schäden. Sie haben ebenfalls Anspruch auf Reparatur oder Ersatz der Produkte, wenn diese eine nicht annehmbare Qualität haben und das Versagen nicht gravierend ist. Der Inhalt dieser Hinweise muss den Anforderungen des australischen Verbrauchergesetzes entsprechen.

C. Einschränkungen der Garantiebedingungen

8. Das *Produkt* wurde so konstruiert und hergestellt, dass es nach den Spezifikationen im mit dem *Produkt* mitgelieferten Benutzerhandbuch verwendet werden kann.
9. Vorbehaltlich anderer Angaben in der Benutzerdokumentation wurde das *Produkt* (Soundprozessoren) für den Einsatz bei Temperaturen von +5 °C bis +40 °C entwickelt und hergestellt. Vorbehaltlich anderer Angaben in der Benutzerdokumentation darf das *Produkt* keinen Temperaturen unter –20 °C oder über +50 °C ausgesetzt werden. Andernfalls erlischt diese Garantie für das *Produkt*.
10. Das *Produkt* wird Ihnen/Ihrer Klinik/Ihrem Arzt zu unseren Allgemeinen Verkaufsbedingungen bereitgestellt. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen in dieser Garantie und den Allgemeinen Verkaufsbedingungen sind unsere Allgemeinen Verkaufsbedingungen maßgeblich.
11. Wird ein *Produkt* nach einem auf der Verpackung (gegebenenfalls) genannten „Verfallsdatum“ implantiert oder verwendet, entscheidet Cochlear, ob der Garantieanspruch für dieses *Produkt* erlischt.
12. Diese Garantie tritt bei der Registrierung Ihres *Produkts* in Kraft, wenn eine Registrierungskarte vorliegt. Wenn es sich um Zubehör handelt, ist die Vorlage des Kaufnachweises erforderlich. Füllen Sie die mitgelieferte Registrierungskarte Ihres *Produkts* aus, und schicken Sie sie umgehend an die dort angegebene Adresse.
13. Cochlear kann diese Garantie widerrufen, wenn Veränderungen, unsachgemäße Handhabung oder Reparaturen, die von anderen als den ausdrücklich von Cochlear dazu befugten Personen ausgeführt wurden, am *Produkt* nachweisbar sind.
14. Cochlear kann diese Garantie widerrufen, wenn Schäden durch Missbrauch, Fahrlässigkeit oder Unfall am *Produkt* nachweisbar sind, die durch Sie, einen Arzt oder eine andere Person verursacht wurden.
15. Diese Garantie deckt keine Defekte oder Schäden ab, die durch die Verwendung dieses *Produkts* mit Soundprozessoren oder Implantaten entstehen, die nicht von Cochlear stammen.
16. Im Einklang mit den *lokalen Gesetzen* geben wir keine Zusicherungen oder Garantien ab, dass es nicht zu Abwehrreaktionen des Körpers gegen das *Produkt* kommen wird.
17. Komponenten, die im Rahmen dieser Garantie ersetzt wurden, gehen in das ausschließliche Eigentum von Cochlear über. Cochlear kann die Rückgabe der Originalkomponenten fordern, bevor diese ersetzt, gutgeschrieben oder erstattet werden.
18. Diese Garantie ist nicht übertragbar. Sie dürfen die Rechte aus dieser Garantie nicht an andere Personen übergeben oder übertragen.



D. Schlüsselwörter

Lokale Gesetze stehen für die Bestimmungen und Gesetze der Gerichtsbarkeit, unter der Ihnen das *Produkt* geliefert wird.

Produkt bezeichnet ein von uns hergestelltes oder von uns an Sie geliefertes Gerät (siehe Tabelle oben).

Soundprozessor (auch *Prozessor*, *Prozessoreinheit*, *Sprachprozessor*, *Soundprozessor-Einheit* oder *Sprachprozessor-Einheit*) ist die externe Komponente, die den Mikroprozessor enthält.

Garantiefrist ist der Zeitraum, der in der Tabelle oben dem jeweiligen *Produkt* zugeordnet ist.

E. Anfragen und Kontaktinformationen

Wenden Sie sich bei Fragen an einen Cochlear Händler in Ihrer Nähe oder direkt an Cochlear unter einer der unten aufgeführten Adressen.

Kundenservice: Cochlear Asia Pacific

1 University Avenue, Macquarie University,
NSW 2109, Australia

Gebührenfrei (Australien): 1800 620 929
Gebührenfrei (Neuseeland): 0800 444 819

Tel.: +61 2 9428 6555, Fax: +61 2 9428 6352
oder gebührenfrei 1800 005 215
E-Mail: customerservice@cochlear.com.au

Kundenservice: Cochlear Europe

6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park,
Addlestone, Surrey KT15 2HJ, United Kingdom

Tel.: +44 1932 87 1500, Fax: +44 1932 87 1526
E-Mail: info@cochlear.co.uk

Kundenservice: Cochlear Americas

13059 E. Peakview Avenue, Centennial, CO 80111,
USA

Gebührenfrei (Nordamerika): 1800 523 5798

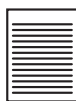
Tel.: +1 303 790 9010, Fax: +1 303 792 9025

E-Mail: customer@cochlear.com

Sie können sich auch mit einer Cochlear Vertretung in Ihrer Nähe in Verbindung setzen. Die entsprechenden Adressen finden Sie auf der Rückseite.

Weitere wichtige Informationen

Die folgenden Informationen enthalten zusätzliche Hinweise zu dieser Garantie und der Verwendung der Produkte, ohne damit die Garantie, die Garantiebedingungen oder Einschränkungen zu erweitern.



Produktregistrierung

Füllen Sie die mitgelieferte Registrierungskarte Ihres *Produkts* aus, und schicken Sie sie umgehend an die dort angegebene Adresse. Wenn es sich um Zubehör handelt, ist die Vorlage des Kaufnachweises erforderlich, um den Garantieanspruch geltend zu machen.

Bewahren Sie alle Quittungen oder Rechnungen auf, die Sie beim Kauf Ihres Produktes erhalten haben.



Garantiefrist

Eine Reparatur oder ein Ersatz von Soundprozessor, Steuerung, Zubehör oder anderen Komponenten durch Cochlear innerhalb der von Cochlear gewährten Garantiefrist führt nicht zu einer längeren oder zusätzlichen Garantiefrist. Die aktuelle oder verbleibende Garantiefrist für das *Originalprodukt* gilt weiterhin für Soundprozessor, Steuerung, Zubehör und andere Komponenten, die repariert oder ersetzt wurden.



Missbrauch, Fahrlässigkeit oder Unfall

Cochlear kann die Garantie widerrufen, wenn Schäden durch Missbrauch, Fahrlässigkeit oder Unfall beim *Produkt* nachweisbar sind, die durch den Träger, einen Arzt oder eine andere Person verursacht wurden. *So werden beispielsweise Kau- oder Beißspuren auf dem Produkt als Missbrauch gewertet.*

Kosmetische Schäden

Die Garantie erstreckt sich nicht auf kosmetische oder oberflächliche Schäden wie Verschleiß, Kratzer, Flecken, Dellen oder Kunststoffbeschädigungen.

Einsatz von Produkten, die nicht von Cochlear stammen

Die Garantie erstreckt sich nicht auf Defekte oder Schäden, die bei der Verwendung dieses *Produkts* mit Soundprozessoren oder Implantaten entstehen, die nicht von Cochlear stammen.

Veränderungen, unsachgemäße Handhabung oder unbefugte Reparaturen

Cochlear kann diese Garantie widerrufen, wenn Veränderungen, unsachgemäße Handhabung oder Reparaturen, die von anderen als den ausdrücklich von Cochlear dazu befugten Personen ausgeführt wurden, am *Produkt* nachweisbar sind. Nur Cochlear und seine autorisierten Servicepartner dürfen Reparaturen an den *Produkten* durchführen.



Wasserschäden

Cochlear kann die Garantie widerrufen, wenn festgestellt wird, dass das *Produkt* in einer Weise mit Wasser in Berührung gebracht wurde, die nicht der Wasserbeständigkeit des *Produkts* beziehungsweise den Pflege- und Wartungsrichtlinien im Benutzerhandbuch für das *Produkt* oder der Anleitung zur Handhabung eines wasserfesten Gehäuses von Cochlear entspricht. Wie Sie Ihr *Produkt* in der Nähe von Wasser sowie im Wasser richtig verwenden, entnehmen Sie dem Benutzerhandbuch.



Schäden durch Tiere

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Schäden am *Produkt*, die durch Tiere verursacht wurden.



Garantieperioden

Dit is een belangrijk document. Het bevat een garantie voor elk aangekocht product (het "Product"), zoals hieronder vermeld. De bepalingen en voorwaarden van de garantie worden op de volgende pagina's uiteengezet. Deze omvatten o.a. belangrijke beperkingen met betrekking tot het gebruik van het Product.

Deze garantie is afhankelijk van de registratie van uw Product (waarvoor een registratiekaart is bijgevoegd) en wanneer het accessoires betreft, is een aankoopbewijs vereist. Vul de registratiekaart in die bij uw Product is bijgevoegd en stuur deze onmiddellijk naar het adres dat op de registratiekaart staat vermeld.

Wij attenderen u op de relevante informatie in onderstaande tabel en vragen u deze kaart te bewaren als referentie voor informatie over de garantie.

Afhankelijk van het land waarin het Product is gekocht, is de leverancier (hierna "Cochlear" genoemd) ofwel Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073) ofwel één van haar dochterondernemingen. De contactgegevens van Cochlear vindt u aan het einde van deze garantiebepalingen.

Zie hieronder voor meer informatie over de aanvang van de *garantieperioden*.

Cochlear™ Baha® implantaat-componenten	Garantieperioden
Baha implantaat	2 jaar vanaf de operatiedatum.
Baha abutment	2 jaar vanaf de operatiedatum.
Baha implantaatmagneet	2 jaar vanaf de operatiedatum.

Tabel 1: Garantieperioden voor Cochlear Baha implantaatcomponenten.

Cochlear™ Baha® processor-eenheden en accessoires	Garantieperioden
Baha processor-eenheid	2 jaar vanaf de vroegste datum van hetzij: de eerste aanpassingsdatum OF 3 maanden na de datum van verzending door Cochlear.
Baha SP-magneet	2 jaar vanaf de vroegste datum van hetzij: de eerste aanpassingsdatum OF 3 maanden na de datum van verzending door Cochlear.
Baha accessoires	90 dagen vanaf 2 weken na de datum van verzending door Cochlear.
Cochlear draadloze accessoires	12 maanden vanaf 2 weken na de datum van verzending door Cochlear.

Tabel 2: Garantieperioden voor Cochlear Baha processor-eenheden en accessoires



Gerepareerde of vervangen processor-eenheden	Garantieperioden
Reparatie van een processor-eenheid uitgevoerd door Cochlear binnen een geldige garantieperiode.	Geen aanvullende garantie op reparatie. Voortzetting van een bestaande of resterende garantieperiode voor het originele product is van toepassing.
Reparatie van een processor-eenheid uitgevoerd door Cochlear buiten een geldige garantieperiode. Er worden servicekosten in rekening gebracht voor het uitvoeren van de reparatie.	Voor onderdelen die voor reparatie gebruikt worden, geldt een garantieperiode van 6 maanden, vanaf 2 weken na de datum van terugzending door Cochlear. De onderdelen die voor de reparatie zijn gebruikt, worden beschreven in het serviceraapport dat u ontvangt bij terugzending van de processor-eenheid.
Vervangen processor-eenheid. Indien de originele processor-eenheid binnen een geldige garantieperiode valt, en door Cochlear is beoordeeld als zijnde "niet te repareren".	De processor-eenheid wordt vervangen onder de garantie. Er wordt geen aanvullende garantieperiode toegekend. Voortzetting van een bestaande of resterende garantieperiode voor het originele product is van toepassing.

Tabel 3: Garantieperioden voor gerepareerde of vervangen processor-eenheden

Garantiebepalingen, -voorwaarden en -beperkingen

A. Inleiding

Woorden die in deze garantiebepalingen schuin staan gedrukt, *zoals dit*, worden uitgelegd in sectie D. Deze garantiebepalingen geven u specifieke wettelijke rechten. Mogelijk hebt u ook nog andere rechten onder *lokale wetten*.

B. Uw garanties en rechten

1. Wij, Cochlear ("**wij**" of "**ons**"), garanderen u, de oorspronkelijke gebruiker van het Product ("**u**" of "**uw**"), dat:
 - a. elk *Product* van handelskwaliteit is;
 - b. elk *Product* redelijkerwijs geschikt is voor het doel of de doeleinden waarvoor het door ons is geleverd, en
 - c. elk *Product* vrij is van defecten in ontwerp, vakmanschap en materialen gedurende de *garantieperiode*. Er wordt aan deze garantie voldaan wanneer een succesvolle programmering mogelijk is.



2. Als blijkt dat uw *Product* niet van handelskwaliteit is, redelijkerwijze niet geschikt is voor het doel of de doeleinden waarvoor het werd geleverd, of defecten vertoont in ontwerp, vakmanschap en materialen gedurende de *garantieperiode*, dan zullen we naar ons eigen oordeel ofwel:
 - a. het *Product* repareren (alleen voor Australië: zie opmerking 1 hieronder); of
 - b. het *Product* vervangen (het vervangende *Product* kan gereviseerd zijn in plaats van nieuw en kan verschillen van de oorspronkelijke component, zolang het verschil niet materieel is) (alleen voor Australië: zie opmerking 1 hieronder); of
 - c. betalen voor de reparatiekosten van het *Product*; of
 - c. betalen voor de vervanging van het *Product*; of
 - e. zorgen voor een terugbetaling of creditering van de kosten van het *Product*.

Onze verplichtingen op grond van deze clausule B2 hebben geen betrekking op eventuele gerelateerde of aanvullende kosten, verliezen of onkosten in verband met of voortvloeiend uit het maken van een claim onder deze garantie, inclusief maar niet beperkt tot: (i) eventueel verlies van inkomsten, opbrengsten of winst, of (ii) medische kosten (inclusief kosten of uitgaven in verband met noodzakelijke ingrepen, ziekenhuisopname of andere medische kosten), hotel- of reiskosten. U moet zelf de kosten dragen van claims onder deze garantie.

3. Tenzij en voor zover anders vereist door *lokale wetten*, kunnen wij in geen geval door u of door een andere persoon aansprakelijk worden gesteld (behalve zoals uiteengezet in deze garantieverklaring) voor eventuele directe, indirecte, incidentele of gevolgschade of welke schade dan ook (met inbegrip van verlies of schade veroorzaakt door nalatigheid of opzettelijk handelen of verzuim door ons, onze werknemers of vertegenwoordigers) veroorzaakt door een schending door ons van één van de bepalingen of voorwaarden van deze garantie of een schending van een wettelijke garantie of een impliciete voorwaarde of garantie met betrekking tot het *Product*.

4. Tenzij en voor zover anders vereist door *lokale wetten*, zullen, wanneer een *Product* gerepareerd of vervangen is onder clausule B2 van deze garantie, de garantiebepalingen zoals beschreven in clausule B1 van toepassing zijn voor het niet verstreken deel van de *garantieperiode* van het originele *Product*.
5. Alle bepalingen, voorwaarden en garanties die niet zijn opgenomen in deze garantie, of deze nu statutair van aard zijn of van welke andere aard dan ook, worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten en zijn niet van toepassing op het *Product*, tenzij deze bepalingen, voorwaarden of garanties van toepassing zijn op u en het *Product* en de in deze garantie vermelde uitsluitingen en beperkingen niet op u van toepassing zijn (alleen voor Australië: zie opmerking 2 en 3 hieronder).
6. Indien van toepassing zijnde *lokale wetten* voorzien in bepalingen, voorwaarden of garanties die niet kunnen worden uitgesloten of beperkt, dan gelden deze bepalingen, voorwaarden of garanties voor u en het *Product* en zijn de in deze garantie vermelde uitsluitingen en beperkingen niet op u van toepassing.
7. Elke hierboven vermelde uitsluiting of beperking die in strijd is met de van toepassing zijnde lokale wetten zal alleen zonder uitwerking blijven in zoverre een dergelijke uitsluiting of beperking in strijd is met dergelijke wetten.

Opmerkingen (alleen voor Australië):

1. Producten die voor reparatie worden aangeboden, kunnen worden vervangen door gereviseerde producten van hetzelfde type in plaats van worden gerepareerd. Gereviseerde onderdelen kunnen worden gebruikt om producten te repareren.
2. De voordelen die door deze garantie worden gegeven, zijn een aanvulling op eventuele andere rechten en rechtsmiddelen van een consument onder een wet met betrekking tot de goederen of diensten waarop deze garantie betrekking heeft.



3. Onze goederen worden geleverd met garanties die onder de Australische consumentenwet niet kunnen worden uitgesloten. U hebt recht op vervanging van of terugbetaling voor een ernstige tekortkoming en tot vergoeding van alle andere redelijkerwijs te verwachten verliezen of schade. U bent ook gerechtigd de goederen te laten repareren of vervangen indien de goederen niet van aanvaardbare kwaliteit zijn en de tekortkoming niet als ernstige tekortkoming kan worden aangemerkt. De inhoud van deze opmerkingen is vereist voor naleving van de Australische consumentenwet.

C. Beperkingen op de garantie

8. Het *Product* is ontworpen en vervaardigd om te werken volgens de specificaties in de gebruikershandleiding bij het *Product*.
9. Tenzij anders vermeld in de gebruikersdocumentatie, is het *Product* ontworpen en vervaardigd om te werken binnen het temperatuurbereik van +5°C (+41°F) tot +40°C (+104°F) voor de processor-eenheden. Tenzij anders vermeld in de gebruikersdocumentatie, mag het *Product* op geen enkel moment worden blootgesteld aan temperaturen beneden -20°C (-4°F) of boven +50°C (+122°F) anders is deze garantie niet langer geldig voor het *Product*.
10. Het *Product* wordt onder onze standaard verkoopvoorwaarden aan u/uw kliniek/uw arts geleverd. In het geval van enige inconsistentie tussen de voorwaarden van deze garantie en onze standaard verkoopvoorwaarden, gelden onze standaard verkoopvoorwaarden.
11. Als een *Product* geïmplantéerd of gebruikt wordt in strijd is met de eventuele op de verpakking vermelde houdbaarheidsdatum (indien van toepassing), dan behoudt Cochlear het recht de garantie voor dat *Product* te laten vervallen.
12. Deze garantie is afhankelijk van de registratie van uw *Product* (waarvoor een registratiekaart is bijgevoegd) en wanneer het accessoire betreft, is een aankoopbewijs vereist. Vul de registratiekaart in die bij uw *Product* is bijgevoegd en stuur deze onmiddellijk naar het adres dat op de registratiekaart staat vermeld.
13. Cochlear behoudt zich het recht deze garantie te laten vervallen als we bewijs zouden vinden van wijziging, verkeerd gebruik of reparatie van het *Product* door iemand anders dan een persoon die uitdrukkelijk door ons is geautoriseerd.
14. Cochlear behoudt zich het recht deze garantie te laten vervallen als we bewijs zouden vinden van misbruik, nalatigheid of een ongeval met betrekking tot het *Product* door u, een arts of een andere persoon.
15. Deze garantie geldt niet voor gebreken of schade voortvloeiend uit, in verband met of gerelateerd aan het gebruik van dit *Product* in combinatie met een niet-Cochlear processor en/of een niet-Cochlear implantaat.
16. Onder voorbehoud van *plaatselijke wetten* verklaren of garanderen we niet dat het lichaam niet nadelig zal reageren op het *Product*.
17. Onderdelen die onder deze garantie zijn vervangen, worden het exclusieve eigendom van Cochlear, en Cochlear kan het originele onderdeel terugvragen alvorens over te gaan tot vervanging, creditering of terugbetaling.
18. Deze garantie is niet overdraagbaar. U mag uw rechten onder deze garantie niet overdragen of toewijzen aan een andere persoon.



D. Kernwoorden

Lokale wetten: van toepassing zijnde statuten en andere wetten van het rechtsgebied waarin het *Product* aan u wordt geleverd.

Product: een apparaat dat door ons is vervaardigd of door ons aan u is geleverd en dat in de bovenstaande tabel wordt beschreven.

Processor-eenheid (ook wel geluidsprocessor, spraakprocessor, geluidverwerkingseenheid, spraakverwerkingseenheid en/of spraakprocessoreenheid genoemd): de externe component die de micro-processor bevat.

Garantieperiode met betrekking tot een product: de periode die vermeld staat bij het *Product* in de bovenstaande tabel.

E. Vragen en onze contactgegevens

Als u een vraag hebt, neem dan contact op met uw dichtstbijzijnde Cochlear-distributeur, of met Cochlear via een van de hieronder vermelde dichtstbijzijnde klantenservice-adressen.

Klantenservice: Cochlear Asia Pacific

1 University Avenue, Macquarie University
NSW 2109, Australië

Gratis (Australië) 1800 620 929

Gratis (Nieuw-Zeeland) 0800 444 819

Tel.: +61 2 9428 6555, Fax: +61 2 9428 6352
of gratis 1800 005 215

E-mail: customerservice@cochlear.com.au

Klantenservice: Cochlear Europe

6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park,
Addlestone, Surrey KT15 2HJ, Verenigd Koninkrijk

Tel.: +44 1932 87 1500 Fax: +44 1932 87 1526

E-mail: info@cochlear.co.uk

Klantenservice: Cochlear Americas

13059 E. Peakview Avenue, Centennial, CO 80111.
VS

Gratis (Noord-Amerika) 1800 523 5798

Tel.: +1 303 790 9010. Fax: +1 303 792 9025

E-mail: customer@cochlear.com

U kunt ook contact opnemen met Cochlear via één van de op de achterzijde vermelde dichtstbijzijnde adressen.

Overige belangrijke informatie

Zonder de garantie of de garantievoorzieningen, -bepalingen en -beperkingen verder uit te breiden, geeft de volgende informatie nadere toelichting met betrekking tot deze garantie en uw gebruik van de Producten.



Registratie van het Product

Vul de *Productregistratiekaart* in die bij uw *Product* is bijgevoegd en stuur deze onmiddellijk naar het adres dat op de registratiekaart staat vermeld. Wanneer het accessoire betreft, kan een aankoopbewijs vereist zijn om aanspraak te kunnen maken op de garantie.

Bewaar elk ontvangstbewijs of elke factuur die u ontvangen hebt op het moment van aankoop van uw *Product*.



Garantieperiode

De reparatie of vervanging van een processor-eenheid, controller, accessoire of andere component van Cochlear binnen de garantieperiode van Cochlear leidt niet tot een verlengde of aanvullende garantieperiode. De bestaande of resterende garantieperiode van het originele *Product* blijft van toepassing op de gerepareerde of vervangen processor-eenheid, controller, accessoire of andere component.



Misbruik, nalatigheid of een ongeval

Cochlear behoudt zich het recht de garantie te laten vervallen als we bewijs zouden vinden van misbruik, nalatigheid of een ongeval met betrekking tot het *Product* door de gebruiker, een arts of een andere persoon. *Zo wordt het bewijs van kauwen of bijten op het Product beschouwd als misbruik.*

Cosmetische schade

De garantie dekt geen cosmetische of oppervlakkige schade, zoals slijtage, krassen, vlekken, deuken of gebroken kunststof.

Het gebruik van niet-Cochlear producten

De garantie geldt niet voor gebreken of schade voortvloeiend uit, in verband met of gerelateerd aan het gebruik van dit *Product* in combinatie met een niet-Cochlear processor en/of een niet-Cochlear implantaat.

Wijziging, verkeerd gebruik of ongeautoriseerde reparaties

Cochlear behoudt zich het recht deze garantie te laten vervallen als we bewijs vinden van wijziging, verkeerd gebruik of reparatie van het *Product* door iemand anders dan een persoon die uitdrukkelijk door Cochlear is geautoriseerd. Cochlear en geautoriseerde servicepartners zijn de enige erkende reparateurs van Cochlear *Producten*.



Schade door water

Cochlear behoudt zich het recht deze garantie te laten vervallen als we bewijs vinden van gebruik van het

Product in water dat niet in overeenstemming is met: de waterafstotende eigenschappen van het *Product*, de richtlijnen voor verzorging en onderhoud zoals vermeld in de gebruikershandleiding van uw *Product*, of de instructies in de gebruikershandleiding van een eventuele waterbestendige behuizing van het merk Cochlear. Zorg ervoor dat u de gebruikershandleiding van uw *Product* raadpleegt voor informatie over de juiste verzorging en het juiste gebruik in en rond water.



Accidentele schade door dieren

De garantie geldt niet voor schade aan het *Product* die veroorzaakt is door dieren.



Periodi di garanzia

Questo documento è importante. Contiene una Garanzia per ogni prodotto acquistato ("*Prodotto*") come indicato di seguito. I termini e le condizioni della Garanzia sono illustrati alle pagine seguenti, che contengono anche importanti limitazioni all'utilizzo del *Prodotto*.

La presente Garanzia è vincolata alla registrazione del *Prodotto* mediante compilazione della scheda di registrazione fornita. Nel caso degli accessori è richiesta la prova di acquisto. Si prega di compilare l'eventuale scheda di registrazione allegata al *Prodotto* e di inviarla immediatamente all'indirizzo riportato sulla scheda.

Si prega di osservare le informazioni rilevanti tra quelle contenute nella seguente tabella e di conservare la presente scheda come riferimento attinente alla Garanzia.

A seconda del Paese di acquisto del *Prodotto*, il fornitore (di seguito denominato "*Cochlear*") può essere Cochlear Limited (ABN 96 002 618 073) oppure una delle relative affiliate. I dati di Cochlear sono riportati in fondo alla presente Garanzia.

Vedere sotto per ulteriori istruzioni sull'inizio dei *Periodi di garanzia*.

Componenti dell'impianto Cochlear™ Baha®	Periodi di garanzia
Impianto Baha	2 anni a partire dalla data dell'intervento chirurgico.
Pilastro Baha	2 anni a partire dalla data dell'intervento chirurgico.
Magnete dell'impianto Baha	2 anni a partire dalla data dell'intervento chirurgico.

Tabella 1: Periodi di garanzia per i componenti dell'impianto Cochlear Baha

Processori e accessori Cochlear™ Baha®	Periodi di garanzia
Processore Baha	2 anni dalla data del primo fitting OPPURE dal trascorrere di 3 mesi dopo la data di spedizione di Cochlear: qualunque delle due date si verifichi per prima.
Magnete SP Baha	2 anni dalla data del primo fitting OPPURE dal trascorrere di 3 mesi dopo la data di spedizione di Cochlear: qualunque delle due date si verifichi per prima.
Accessori Baha	90 giorni dal trascorrere di 2 settimane dopo la data di spedizione di Cochlear.
Accessori wireless Cochlear	12 mesi dal trascorrere di 2 settimane dopo la data di spedizione di Cochlear.

Tabella 2: Periodi di garanzia per i processori e accessori Cochlear Baha



Processori riparati o sostituiti	Periodi di garanzia
Riparazione del processore effettuata da Cochlear entro il periodo di validità della garanzia.	Non viene applicata alcuna garanzia aggiuntiva sulla riparazione, ma rimane in vigore ogni eventuale periodo residuo di garanzia per il prodotto originale.
Riparazione del processore effettuata da Cochlear oltre il periodo di validità della garanzia. Costo aggiuntivo di assistenza addebitato per la riparazione.	I componenti utilizzati per la riparazione sono coperti da un periodo di garanzia di 6 mesi, a partire da 2 settimane dopo la data di spedizione del processore riparato da Cochlear. Tali componenti sono descritti in modo dettagliato nel rapporto di assistenza che accompagna il processore riparato.
Sostituzione del processore, qualora il processore originale fosse ancora coperto dal periodo di garanzia e ne venisse accertata l'impossibilità della riparazione da parte di Cochlear.	Il processore verrà sostituito nell'ambito della garanzia. Non verrà applicato alcun periodo di garanzia aggiuntivo, ma rimarrà in vigore ogni eventuale periodo residuo di garanzia per il prodotto originale.

Tabella 3: Periodi di garanzia per i processori riparati o sostituiti

Termini, condizioni e limitazioni di Garanzia

A. Introduzione

Il significato dei termini riportati *in corsivo*, nella presente Garanzia è illustrato nella sezione D. La presente Garanzia conferisce diritti legali specifici. Altri diritti possono essere garantiti dalle *leggi locali*.

B. Garanzie e diritti

1. Noi, Cochlear ("**noi**" o "**nostro/a/i/e**", garantiamo al consumatore del Prodotto ("**voi**" o "**vostro/a/i/e**"), che:
 - a. ogni *Prodotto* è di qualità commerciabile;
 - b. ogni *Prodotto* è ragionevolmente idoneo allo scopo oppure agli scopi per cui è stato fornito;
 - c. ogni *Prodotto* è privo di difetti di design, manodopera e materiali per il *Periodo di garanzia*. La presente Garanzia rimane valida finché è possibile una programmazione affidabile.



2. Qualora il *Prodotto* non risultasse di qualità commerciabile, ragionevolmente idoneo allo scopo o agli scopi per cui è stato fornito oppure qualora presentasse difetti di materiali o manodopera durante il *Periodo di garanzia*, ci riserviamo il diritto di:
 - a. riparare il *Prodotto* (solo Australia: vedere nota 1 sottostante); oppure
 - b. sostituire il *Prodotto* (il *Prodotto* sostitutivo potrà essere ricondizionato anziché nuovo e potrà differire dal componente originale a condizione che sia realizzato con lo stesso materiale) (solo Australia: vedere nota 1 sottostante); oppure
 - c. risarcire il costo sostenuto per la riparazione del *Prodotto*; oppure
 - d. risarcire il costo sostenuto per la sostituzione del *Prodotto*; oppure
 - e. concedere un risarcimento oppure un credito pari al costo del *Prodotto*.
4. Oltre a quanto previsto dalle *leggi locali*, in caso di riparazione o sostituzione del *Prodotto*, ai sensi della clausola B3 della presente Garanzia, per la parte restante del *Periodo di garanzia* del *Prodotto* originale si applicheranno le garanzie definite nella clausola B1.
5. Tutti i termini, le garanzie e le condizioni sanciti per legge o altro non inclusi nella presente Garanzia sono espressamente esclusi e non si applicheranno al *Prodotto* e all'*utente* a meno che non siano previsti dalle leggi locali (solo Australia: vedere note 2 e 3 sottostanti).
6. Qualora le *leggi locali* in vigore conferissero garanzie, diritti o provvedimenti che non possono essere esclusi o emendati, tali garanzie, diritti e provvedimenti si applicheranno al *Prodotto* e le limitazioni o esclusioni definite nella presente Garanzia potrebbero non essere valide.
7. Eventuali esclusioni o limitazioni sopra definite in contrasto con le leggi locali applicabili non avranno efficacia nella misura in cui violano le suddette leggi.

I nostri obblighi previsti dalla clausola B2 non si estendono a costi correlati o aggiuntivi, perdite o spese connesse o derivanti da eventuali reclami presentati nell'ambito della Garanzia, comprendenti, a titolo esemplificativo, ma non limitativo: (i) perdite di guadagni, introiti o profitti; (ii) spese mediche (compresi i costi o le spese relativi a ospedalizzazioni o interventi chirurgici necessari o altri costi sanitari), spese alberghiere o di viaggio. L'utente che presenterà un reclamo nell'ambito della Garanzia dovrà assumersene interamente le spese.

3. Oltre a quanto previsto dalle *leggi locali*, non potremo essere ritenuti responsabili (ad eccezione di quanto previsto dalla presente Garanzia) da parte vostra o di terzi per eventuali perdite o danni diretti, indiretti o consequenziali di qualsiasi tipo (inclusi perdite e danni dovuti a negligenza o dolo nei nostri confronti, dei nostri dipendenti o rappresentanti) derivanti dalla violazione dei termini e delle condizioni della presente Garanzia o di qualsiasi altra garanzia, termine o condizione in relazione al *Prodotto*.

Note (solo Australia):

1. I prodotti inviati per la riparazione potrebbero essere sostituiti con prodotti ricondizionati dello stesso tipo anziché essere riparati. Per la riparazione dei prodotti potrebbero essere utilizzati dei componenti ricondizionati.
2. I vantaggi conferiti dalla presente Garanzia si aggiungono agli eventuali altri diritti e provvedimenti correlati al consumatore e conformi alle leggi vigenti, in relazione a tutti i prodotti e servizi coperti dalla presente Garanzia.



3. Le garanzie che accompagnano i nostri prodotti non possono essere escluse ai sensi delle leggi australiane per la tutela dei consumatori. L'utente ha diritto alla sostituzione o al rimborso del prodotto in seguito a un guasto di grave entità, nonché al risarcimento per ogni altra perdita o danno ragionevolmente prevedibili. L'utente ha inoltre diritto alla riparazione o sostituzione del prodotto qualora quest'ultimo non presentasse un livello qualitativo accettabile e il guasto non risultasse di grave entità. Le clausole riportate nelle presenti note sono rese obbligatorie dalle leggi australiane per la tutela dei consumatori.

C. Limitazioni delle garanzie

8. Il *Prodotto* è progettato e fabbricato per funzionare secondo le specifiche contenute nel manuale dell'utente allegato al *Prodotto*.
9. Salvo diverse indicazioni riportate nella documentazione dell'utente, il *Prodotto*, o processore, è progettato e fabbricato per funzionare ad una temperatura compresa tra +5 °C e +40 °C. Salvo diverse indicazioni riportate nella documentazione dell'utente, il *Prodotto* non dovrà mai essere utilizzato a temperature inferiori a -20 °C o superiori a +50 °C, altrimenti verrà invalidata la Garanzia del *Prodotto*.
10. Il *Prodotto* viene fornito al consumatore/medico/clinica alle nostre Condizioni di vendita standard. In caso di divergenze tra i termini della presente Garanzia e le nostre Condizioni di vendita standard, verranno considerate prioritarie le Condizioni di vendita standard.
11. Qualora un *Prodotto* sia installato o utilizzato dopo la "Data di scadenza" riportata sulla confezione (laddove presente), la Garanzia del *Prodotto* potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear.
12. La presente Garanzia è vincolata alla registrazione del *Prodotto* mediante compilazione del modulo di registrazione fornito. Nel caso degli accessori è richiesta la prova di acquisto. Si prega di compilare l'eventuale modulo di registrazione allegato al *Prodotto* e di inviarlo immediatamente all'indirizzo riportato sul modulo.
13. La presente Garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di modifiche, manipolazione impropria o riparazioni del *Prodotto* da parte di personale non espressamente autorizzato.
14. La presente Garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di utilizzo improprio, negligenza o abuso del *Prodotto* da parte del consumatore, del medico o di terzi.
15. La presente Garanzia esclude ogni responsabilità per difetti o danni conseguenti o correlati all'uso del *Prodotto* con altri processori e/o impianti non realizzati da Cochlear.
16. Oltre alle *leggi locali*, non viene fornita alcuna dichiarazione o garanzia che il corpo non reagisca negativamente al *Prodotto*.
17. I componenti sostituiti nell'ambito della presente Garanzia diventano di proprietà esclusiva di Cochlear, che si riserva il diritto di richiedere la restituzione del componente originale prima di provvedere alla sostituzione o concedere un credito oppure un rimborso.
18. La presente Garanzia non è trasferibile. L'utente non può trasferire o assegnare ad altri soggetti i diritti conferitigli dalla presente Garanzia.



D. Terminologia

Per leggi locali si intendono statuti ed altre leggi compresi nella giurisdizione del Paese in cui viene fornito il *Prodotto*.

Per Prodotto si intende un articolo fabbricato o distribuito da Cochlear come descritto nella tabella riportata sopra.

Il processore (chiamato anche "dispositivo" o "dispositivo acustico") corrisponde al componente esterno che contiene il microprocessore.

Per Periodo di garanzia in relazione ad un Prodotto si intende il periodo indicato per il *Prodotto* nella tabella riportata sopra.

E. Richieste e recapiti

Per eventuali richieste, contattare il distributore Cochlear o la sede Cochlear più vicini tramite uno dei recapiti dell'assistenza clienti riportati sotto.

Assistenza clienti: Cochlear Asia Pacific

1 University Avenue, Macquarie University
NSW 2109, Australia

Numero verde (Australia) 1800 620 929

Numero verde (Nuova Zelanda) 0800 444 819

Tel.: +61 2 9428 6555, Fax: +61 2 9428 6352
o numero verde 1800 005 215

Email: customerservice@cochlear.com.au

Assistenza clienti: Cochlear Europe

6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park,
Addlestone, Surrey KT15 2HJ, Gran Bretagna

Tel.: +44 1932 87 1500, Fax: +44 1932 87 1526

Email: info@cochlear.co.uk

Assistenza clienti: Cochlear Americas

13059 E. Peakview Avenue, Centennial, CO 80111.
USA

Numero verde (Nord America) 1800 523 5798

Tel.: +1 303 790 9010. Fax: +1 303 792 9025

Email: customer@cochlear.com

In alternativa, contattare Cochlear al recapito della sede più vicina tra quelle riportate nella retro-copertina.

Altre informazioni importanti

Senza espandere la garanzia o i relativi termini, condizioni e limitazioni, le seguenti informazioni forniscono ulteriori istruzioni sulla presente garanzia e sull'uso dei prodotti.



Registrazione del Prodotto

Si prega di compilare l'eventuale scheda di registrazione allegata al *Prodotto* e di inviarla immediatamente all'indirizzo riportato sulla scheda. Nel caso degli accessori è richiesta la prova di acquisto per completare ogni procedura coperta dalla garanzia.

Conservare ogni ricevuta o fattura di cui si sia entrati in possesso al momento dell'acquisto del *Prodotto*.



Periodo di garanzia

La riparazione o sostituzione di un processore, controller, accessorio o di altri componenti, effettuata da Cochlear durante il periodo di garanzia, non fornisce un periodo di garanzia esteso o aggiuntivo. Il periodo residuo di garanzia del *Prodotto* originale rimane valido dopo la riparazione o la sostituzione del processore, controller, accessorio o di altri componenti.



Utilizzo improprio, negligenza o danni accidentali

La presente Garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di utilizzo improprio, negligenza o danni accidentali al *Prodotto* dovuti al consumatore, al medico o a terzi. *Ad esempio, eventuali segni di morsicature vengono considerati una prova di utilizzo improprio.*

Danni estetici

La garanzia non copre danni estetici o superficiali come il normale deterioramento, i graffi, ammaccature, incisioni o lesioni della plastica.

Utilizzo di prodotti non Cochlear

La presente Garanzia esclude ogni responsabilità per difetti o danno conseguenti o correlati all'uso del *Prodotto* con altri processori e/o impianti non realizzati da Cochlear.

Modifiche, manipolazione impropria o riparazioni non autorizzate

La presente Garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear in caso di modifiche, manipolazione impropria o riparazioni del *Prodotto* da parte di personale non espressamente autorizzato da Cochlear. Cochlear e i centri di assistenza autorizzati sono gli unici soggetti titolati ad effettuare le riparazioni dei *Prodotti* Cochlear.



Danni eccessivi causati dall'acqua

La presente Garanzia potrà essere invalidata a discrezione di Cochlear qualora si dovessero riscontrare segni di utilizzo del *Prodotto* in acqua non conforme alle proprietà di resistenza all'acqua del *Prodotto* o alle istruzioni di cura e manutenzione contenute nel manuale utente del *Prodotto* o di ogni eventuale rivestimento resistente all'acqua che riporti il marchio di Cochlear. Si consiglia di consultare il manuale utente del *Prodotto* per informazioni sul corretto utilizzo e manutenzione in presenza di acqua.



Danni accidentali causati da animali

La garanzia non copre i danni provocati al *Prodotto* da animali.









Cochlear™



93663

Manufacturer:

Cochlear Bone Anchored Solutions AB Konstruktionsvägen 14, SE - 435 33 Mölnlycke, Sweden Tel: +46 31 792 44 00 Fax: +46 31 792 46 95

Regional offices:

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 Americas 13059 E Peakview Avenue, Centennial, CO 80111, USA Tel: +1 303 790 9010 Fax: +1 303 792 9025

Cochlear AG EMEA Headquarters, Peter Merian-Weg 4, 4052 Basel, Switzerland Tel: +41 61 205 0404 Fax: +41 61 205 0405

Local offices:

Cochlear Deutschland GmbH & Co. KG Karl-Wiechert-Allee 76A, D-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 87 1500 Fax: +44 1932 87 1526

Nihon Cochlear Co Ltd Ochanomizu-Motomachi Bldg, 2-3-7 Hongo, Bunkyo-Ku, Tokyo 113-0033, Japan Tel: +81 3 3817 0241 Fax: +81 3 3817 0245

Cochlear (HK) Limited Unit 1810, Hopewell Centre, 183 Queens Road East, Wan Chai, Hong Kong SAR Tel: +852 2530 5773 Fax: +852 2530 5183

Cochlear Medical Device (Beijing) Co Ltd Unit 2208-2212, Tower B, No.9 Germdale Building, No.91 Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing, PR China 100022

P.R. CHINA Tel: +86 10 5909 7800 Fax: (+86 10) 5909 7900

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 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 Benelux NV Schaliënhoedreef 20 1, B - 2800 Mechelen, Belgium Tel: +32 1579 5511 Fax: +32 1579 5500

Cochlear Medical Device Company India (P) Ltd Platina Building, Ground Floor, Plot No. C-59, G-Block, BKC, Bandra (E), Mumbai - 400 0051, India

Tel: +91 22 6112 1111 Fax: +91 22 6112 1100

Cochlear Italia S.r.l. Via Larga n°33, 40138 Bologna, Italia Tel: +39 051 601 53 11 Fax: +39 051 39 20 62

Cochlear France S.A.S. Route de l'Orme aux Merisiers, Z.I. Les Algorithmes - Bât. Homère, 91190 Saint Aubin, France Tel: +33 811 111 993 Fax: +33 160 196 499

Cochlear Nordic AB Konstruktionsvägen 14, SE - 435 33 Mölnlycke, Sweden Tel: +46 31 335 14 61 Fax: +46 31 335 14 60

Cochlear Tıbbi Cihazlar ve Sağlık Hizmetleri Ltd. Şti. Cubuklu Mah. Bogazici Cad., Bogazici Plaza No: 6/1, Kavacik, TR - 34805 Beykoz-Istanbul, Turkey

Tel: +90 216 538 5900 Fax: +90 216 538 5919

Cochlear Canada Inc 2500-120 Adelaide Street West, Toronto, ON M5H 1T1 Canada Tel: +1 416 972 5082 Fax: +1 416 972 5083

www.cochlear.com

Baha, Baha Divino, Baha Intenso and Vistafix are registered trademarks of Cochlear Bone Anchored Solutions AB. Cochlear, Hear now. And always and the elliptical logo are either trademarks or registered trademarks of Cochlear Limited.

© Cochlear Bone Anchored Solutions AB 2013. All rights reserved. APR13. Printed in Sweden.



Addendum to:

Baha® 5 SuperPower
Warranty Card

English Français Deutsch Nederlands Italiano **ZONE 1**

Hear now. And always



Cochlear Baha 5 SuperPower	Warranty Periods
Baha 5 SuperPower Sound Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha 5 SuperPower Actuator unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	1 year starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Cochlear Baha 5 SuperPower Accessories	Warranty Periods
Cables	1 Year
Rechargeable Battery Modules	
Battery Chargers and/or Charging Kits	
Earhooks, Earhook+ and Snugfit	90 days

Cochlear Baha Processing units & Accessories	Warranty Periods
Baha 5 SuperPower Sound Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha 5 SuperPower Actuator unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	1 year starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Cochlear Nucleus séries CP900, EAC200 et CR200	Durées de garantie
Unité de traitement	3 ans
Antenne, câble d'antenne et/ou aimant d'antenne	1 an
Câble LiteWear	
Modules batterie rechargeables	
Chargeurs de batteries et/ou kits de charge	
Compartiments à piles et/ou caches piles (zinc-air)	
Assistant sans fil et/ou télécommande	
Haut-parleur série EAC200, embouts et/ou outils	
Câbles et/ou adaptateurs pour accessoires	90 jours
Tous les autres accessoires	

Cochlear Baha Processing units & Accessories	Warranty Periods
Baha 5 SuperPower Sound Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha 5 SuperPower Actuator unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	1 year starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Cochlear Nucleus CP900 Serie, EAC200 Serie & CR200 Serie	Garantiezeiträume
Soundprozessor-Einheit	3 Jahre
Sendespule, Sendespulenkabel und/oder Sendespulenmagnet	1 Jahr
LiteWear-Kabel	
Akkumodule	
Akkuladegeräte und/oder Ladesets	
Batteriehalter und/oder Batterieabdeckungen (für Zink-Luft-Batterien)	
Fernbedienung und/oder Bedienhilfe	
Hörereinheit, Ohrformen und/oder Instrumente der EAC200 Serie	
Zubehörkabel und/oder Adapter	90 Tage
Jegliches andere Zubehör	

Cochlear Baha Processing units & Accessories	Warranty Periods
Baha 5 SuperPower Sound Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha 5 SuperPower Actuator unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	1 year starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Cochlear Nucleus CP900 serie, EAC200 serie & CR200 serie	Garantieperiodes
Processor	3 jaar
Zendspoel, zendspoelsnoer en/ of zendspoelmagneet	1 jaar
LiteWear-snoer	
Opladbare batterijmodules	
Batterijladers en/of oplaadsets	
Batterijhouders en/of batterijdeksels (zink-lucht)	
Afstandsbediening en/of basisafstandsbediening	
EAC200 serie luidspreker, oorstukjes en/ of hulpmiddelen	
Accessoiresnoeren en/of adapters	90 dagen
Alle andere accessoires	

Cochlear Baha Processing units & Accessories	Warranty Periods
Baha 5 SuperPower Sound Processing unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha 5 SuperPower Actuator unit	2 years starting from the earliest date of either: the first fit date OR 3 months after the date shipped by Cochlear.
Baha Accessories	90 days starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.
Cochlear Wireless Accessories	1 year starting 2 weeks after the date shipped by Cochlear.

Cochlear Nucleus serie CP900, EAC200 e CR200	Periodo di garanzia
Unità di elaborazione	3 anni
Bobina, cavo della bobina e/o magneti della bobina	1 anno
Cavo LiteWear	
Modulo della batteria ricaricabile	
Caricabatteria e/o kit del caricatore	
Portabatteria e/o cover della batteria (zinco-aria)	
Assistente personale e/o controller	
Unità altoparlante, chiocciola e/o strumenti serie EAC200	
Cavi degli accessori e/o adattatori	90 giorni
Tutti gli altri accessori	

 Cochlear Bone Anchored Solutions AB Konstruktionsvägen 14, 435 33 Mölnlycke, Sweden Tel: +46 31 792 44 00 Fax: +46 31 792 46 95

Regional offices:

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 Americas 13059 E Peakview Avenue, Centennial, CO 80111, USA Tel: +1 303 790 9010 Fax: +1 303 792 9025

Cochlear AG EMEA Headquarters, Peter Merian-Weg 4, 4052 Basel, Switzerland Tel: +41 61 205 8204 Fax: +41 61 205 8205

Cochlear Latinoamérica, S. A. International Business Park Building 3835, Office 403, Panama Pacifico, Panama Tel: +507 830 6220 Fax: +507 830 6218

Local offices:

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, Boume Business Park, Addlestone, Surrey, KT15 2HJ, United Kingdom Tel: +44 1932 26 3400 Fax: +44 1932 26 3426

Nihon Cochlear Co Ltd Ochanomizu-Motomachi Bldg, 2-3-7 Hongo, Bunkyo-Ku, Tokyo 113-0033, Japan Tel: +81 3 3817 0241 Fax: +81 3 3817 0245

Cochlear (HK) Limited Unit 1204, 12/F, 297-307 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong Tel: +852 2530 5773 Fax: +852 2530 5183

Cochlear Medical Device (Beijing) Co Ltd Unit 2208-2212, Gemdale Tower B, 91 Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing 100022, PR China

Tel: +86 10 5909 7800 Fax: +86 10 5909 7900

Cochlear Korea Ltd 1st floor, Cheongwon Building 33, Teheran-ro 8 gil, Gangnam-gu, Seoul, Korea Tel: +82 2 533 4663 Fax: +82 2 533 8408

Cochlear Benelux NV Schaliehoevedreef 20 I, 2800 Mechelen, Belgium Tel: +32 1579 5511 Fax: +32 1579 5500

Cochlear Medical Device Company India PVT Ltd Platina Bldg, Ground Floor, Plot No. C 59, G Block, BKC, Bandra East, Mumbai 400051, India

Tel: +91 22 6112 1111 Fax: +91 22 6112 1100

Cochlear Italia SRL Via Larga 33, 40138 Bologna, Italy Tel: +39 051 601 53 11 Fax: +39 051 39 20 62

Cochlear France S.A.S. 135 route de Saint Simon, 31035 Toulouse, France Tel: +33 5 34 63 85 85 (international) Tel: 0805 200 016 (national)

Fax: +33 5 34 63 85 80

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. Sti. Cubuklu Mah. Bogazici Cad. Bogazici Plaza No: 6/1 Kavacik, 34805 Beykoz-Istanbul, Turkey

Tel: +90 216 538 5900 Fax: +90 216 538 5919

Cochlear Canada Inc 2500-120 Adelaide Street West, Toronto, ON M5H 1T1, Canada Tel: +1 416 972 5082 Fax: +1 416 972 5083

www.cochlear.com

ACE, Advance Off-Stylet, AOS, AutoNRT, Autosensitivity, Beam, Button, Carina, Cochlear, 科利耳, 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, Nucleus in Chinese characters, Off-Stylet, SmartSound, Softip, SPrint, True Wireless, the elliptical logo and Whisper are either trademarks or registered trademarks of Cochlear Limited. Ardium, Baha, Baha SoftWear, BCDrive, Dermalock, EveryWear, Vistafix and WindShield are either trademarks or registered trademarks of Cochlear Bone Anchored Solutions AB. © Cochlear Bone Anchored Solutions AB 2016. All rights reserved. NOV16.

Translations of D735002-2.