

# Betingelser

## Gyldighetsperiode

Denne produkt- og prisoversikten gjelder for kontraktperioden fra og med 01.10.2015 til og med 30.09.2017. Deretter kan avtalen forlenges i en periode på totalt to år. Den er forlenget med ett år, til 30.09.2018.

Oppdateringer vil bli publisert i hjelpemiddeldatabasen.no.

## Høreapparatformidler

Høreapparatformidler brukes i resten av dette dokumentet som fellesbetegnelse for **hørselsentral** i helseforetak og **avtalespesialist** med avtale med regionalt helseforetak om høreapparatformidling.

## Omfang og pris

Avtalen omfatter levering av de avtalte høreapparatene, tinnitusmaskererne og tilbehøret, samt reparasjoner som spesifisert i avtaleperioden.

Prisene er faste. De er oppgitt ekskl. MVA og evt. miljøavgifter, Leveringsbetingelsen Delivery Duty Paid (DDP) Høreapparatformidler, NAV Hjelpemiddelsentral eller aktuell bruker \* iht. avrop, Incoterms 2000, gjelder for levering av produkter.

\* Porto dekkes av prisene etter følgende retningslinjer:

### Brukeren betaler frakt selv ved utenlandsopphold:

Dersom bruker er bosatt i Norge, og er på ferie utenlands, skal apparatet sendes privatadresse i Norge (for leverandørs regning og risiko), evt. må bruker selv betale ekstraporto til ferieadressen.

Dersom bruker er bosatt utenlands i mer enn 6 måneder i året, og han ikke tegner frivillig medlemskap i trygden, har han ikke krav på å få tilsendt apparatet til utenlands adresse fra trygden, og bruker må selv betale ekstraporto til utenlandsk adresse (Kunden betaler da ikke for dette).

### Bruker får dekket frakt av NAV/porto skal være inkludert i leverandørens priser:

Dersom bruker er bosatt utenlands i mindre enn 6 måneder i året, har vedkommende krav på å få tilsendt apparatet kostnadsfritt til utenlands adresse fra trygden.

Dersom bruker er bosatt utenlands i mer enn 6 måneder i året, og vedkommende tegner frivillig medlemskap i folketrygden, har vedkommende krav på å få tilsendt apparatet kostnadsfritt til utenlands adresse fra trygden.

I tillegg kan EØS-borgere bosatt i Norge ha krav på disse ytelsene (kostnadsfri frakt). Regelverket fremgår i innledningen til Folketrygdloven og er tilgjengelig for leverandørene. NAV Lokal eller NAV Forvaltning skal vite hvilke rettigheter den enkelte bruker har, og leverandørene må derfor henvende seg der. Søknader fra andre land enn EØS-land sendes til NAV-Utland.

6 stk batteri, alternativt oppladbare batteri, er inkludert i prisene på apparatene. Bruker har rett til 3 batteri ved utprøving/utlevering av apparatet. De øvrige 3 er reserve eller buffer som høreapparatformidleren kan bruke ved andre utprøvinger.

Sammen med hvert høreapparat leveres 1 stk. etui. Prisen for dette er inkludert i høreapparatets pris. Høreapparatet leveres med illustrert bruksanvisning på norsk. Leverandøren er forpliktet til å utføre nødvendige reparasjoner.

#### **Apparater som får endret pris i ny avtale – overgangsordning**

Innkjøpspris i den avtalen som gjelder på tidspunkt for oppstart av utprøving av høreapparatet legges til grunn ved beregning av egenandel.

## **Valg av produkt ved parallelle rammeavtaler**

Fordelingsmekanismen ved avrop i produktposter med parallelle rammeavtaler er at produktet som er rangert som nummer 1, først skal vurderes i forhold til brukers behov for et nødvendig og hensiktsmessig hjelpemiddel. Dersom dette produktet tilfredsstiller behovet, velges det. Dersom det ikke tilfredsstiller behovet, skal hjelpemidlet som er rangert som nummer 2, vurderes opp mot behovet osv.

Det er parallelle rammeavtaler i alle poster i dette anbudet.

## **Levering**

Leveringssted vil normalt være Høreapparatformidler eller NAV Hjelpemiddelsentral (tilbehør). Reparerte produkter kan også sendes til brukers adresse. Porto dekkes iht. retningslinjene under punktet [Omfang og pris](#) ovenfor.

Alle høreapparater og tinnitusmaskerere med tilbehør, unntatt ”custom made”-apparater, skal leveres så snart som mulig og med mindre annet er avtalt i forbindelse med bestilling til utprøvlingslager, senest 5 virkedager etter bestilling.

”Custom-made”-apparater skal leveres innen 20 virkedager fra bestilling. Leverandøren skal gi beskjed til bestiller hvis levering ikke skjer til avtalt tid.

Proprietære propper, unntatt gullbelagte propper, skal leveres innen 12 virkedager etter bestilling.

For gullbelagte proprietære propper, gjelder den overnevnte leveringstiden på 12 dager for levering av propp uten belegg. Etter at Høreapparatformidler har godkjent og returnert propp uten belegg til leverandøren, skal leverandøren ferdigstille og levere produktet uten ugrunnet opphold.

#### **Merking**

Ved levering til utprøvlingslager, skal emballasje/vedlegg eller produktet være merket med:

- produsentnavn
- produsentens typebetegnelse
- identifikasjonsnummer

- leverandør
- strekkode

Strekkode skal følge EHIMA Bar-code Standard som er publisert på <http://www.ehima.com/ehima2/>

## Frakt generelt

Frakt er inkludert i produktprisene, slik at disse er like for alle leveringssteder.

I forbindelse med reparasjoner, skal NAV betale frakt. Ved garantisaker, skal Leverandøren dekke alle fraktkostnader. Se også Omfang og pris ovenfor.

### Levering og frakt oppsummert

Tabellen er ikke uttømmende.

	<b>Leveringstid</b>	<b>Frakt betales av</b>
Nye produkter	5 virkedager etter bestilling (ikke custom made).	Leverandøren
Retur av utprøvningsapparater til leverandøren	-	Leverandøren
Reparasjon, garantisak	4 virkedager etter at bruker eller formidler har reklamert.	Leverandøren, både til og fra verksted.
Reparasjon betalt av NAV	4 virkedager etter mottak hos Leverandør	NAV, både til og fra verksted.

## Reparasjoner

Se også dokumentet Tjenester.

Leveringstid for reparasjoner er 4 virkedager etter mottak av apparat hos leverandør. Alle deler er inkludert i reparasjonstakstene.

Det skal opplyses på faktura hva som er gjort med apparatet.

Alle priser gjelder reparasjoner på avtaleapparater som er innlevert innen avtaleperioden.

Ved reparasjon leverer høreapparatformidler eller bruker apparatet til leverandøren.

Etter reparasjon returneres apparatet av leverandøren til avtalt mottaker.

### NAV-takst 1

Reparasjoner tilsvarende takstgruppe 1 kan også foregå hos høreapparatformidler. Taksten for dette står under Rutiner.

Eksempler på reparasjoner som omfattes av Takstgruppe 1:

- Bytte av batteriskuff der skuffen er en separat del fra selve huset.

- Bytte av mikrofondeksel / rens av mikrofon.
- Bytte av apparatus. Enkelte bak-øret-apparater har utskiftbare hus som kan byttes av audiograf, bl.a. pga. sprekk/ødelagte hus.
- Bytte av WaxBuster. I mange tilfeller må selve gjengene til WaxBuster rengjøres ordentlig før ny kan settes inn.
- Bytte av trykknapp og volumkontroll. På enkelte modeller kan man lett bytte disse delene.
- Bytte av hook.
- Rens av batterikontakter for korrosjon.
- Rens av trykkplater for volum-/programknapp. Disse mister ofte funksjonen sin pga støv/smuss mellom plastdelen på bryter og kontaktflaten. Da renses de med kontaktspray. Andre former for ledningsbrudd og vakkkelkontakt bør ellers sendes til leverandør for utbedring.

For apparater som ikke er omfattet av avtalen kan høreapparatformidler fakturere NAV-takst 1 som nevnt ovenfor. Når det gjelder reparasjoner ut over takstgruppe 1, dvs. takstgruppene 2-4, må man be om tilbud fra leverandøren i det enkelte tilfelle. Gjeldende takster vil være en rettesnor på om tilbudt pris er akseptabel.

## Service

Med service menes enklere vedlikeholds- og reparasjonsarbeid, som utføres av høreapparatformidler, når det ikke er nødvendig å sende apparatet til hovedforhandlers verksted for reparasjon.

Eksempler på enklere vedlikehold/service som **ikke** omfattes av noen takstgruppe:

- Bytte av filtre (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av slange (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av domer (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av lyd giver til RITE - (lydgiveren får brukeren gratis som tilbehør)
- Innvendig og utvendig rengjøring av apparat/propp
- Bytte av slange (standard og tubelock+) mellom propp og høreapparat
- Bytte av NoWax voksfilter og lignende
- Bytte av åpne tynnslanger (ikke RITE)
- Bytte/rengjøring av domer

## Garanti

Leverandøren garanterer at de enkelte høreapparater og tinnitusmaskerere oppfyller de tekniske spesifikasjoner som er lagt til grunn i anbudet og som fremgår av bruksanvisning.

Forutsatt normal, aktsom bruk fra Kundens side, skal leverandøren i en garantiperiode uten ekstra kostnad utbedre feil og mangler på varene som er levert i medhold av denne Avtalen. Dette omfatter alle deler og all arbeidsinnsats, bortsett fra det som henger sammen med normal slitasje av forbruksmateriell. Det forutsettes at kunden reklamerer skriftlig uten ugrunnet opphold etter at feilen eller mangelen er oppdaget eller burde ha vært oppdaget.

Garantiperioden er 2 – to – år regnet fra leveringsdag. Den dagen et høreapparat, tinnitusmaskerer og/eller tilbehør utleveres endelig til brukeren, regnes som Leveringsdag. Ved levering av produkter til NAV Hjelpemiddelsentral er det den dagen varen er mottatt i henhold til bestillingen som regnes som leveringsdag.

Når mangel oppstår, leverer bruker eller høreapparatformidler apparatet til den leverandøren som skal utbedre feilen på apparatet.

Etter utbedring returneres apparatet av leverandøren til avtalt mottaker. Ved garantireparasjon dekker Leverandøren selv alle transportutgifter.

## **Tilbehør- og reservedelsgaranti**

Leverandør forplikter seg til å ha lager av tilbehør og deler til høreapparatene i 3 år etter rammeavtalens utløp.

## **Betaling**

Betaling skal skje i henhold til faktura med forfall pr. 30 dager etter fakturadato.

## **Fakturering**

Fakturering skjer når Leverandøren har mottatt skriftlig bekreftelse på utlevering av høreapparat, tinnitusmaskerer og/eller tilbehør fra Høreapparatformidleren. Utprøving regnes som gjennomført etter maksimalt 6 måneders utprøvingstid. Dersom brukeren har signert på tildelingsskjemaet, kan Leverandøren da fakturere Kunden.

Leverandør skal sende elektronisk faktura på EHF-format til NAV sin elektroniske adresse 889640782 og med riktig referansenummer, i samsvar med NAV sine krav til elektronisk faktura. Se dokumentet Rutiner.

Leverandøren skal trekke fra brukerens eventuelle egenbetaling på faktura til NAV. Leverandøren skal fakturere brukeren for eventuell egenbetaling.

På reparasjonsfaktura eller på vedlegg til faktura skal takstgruppenummer angis.

Hvis Leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre leveranser som følger av Avtalen, skal faktura likevel utstedes fra Leverandøren. Dette gjelder ikke reparasjoner i Takstgruppe 1 som utføres av høreapparatformidlere, hvor faktura kan utstedes og oversendes direkte fra høreapparatformidler til NAV.

### **Fakturering av bruker**

Se Rundskrivet § 11. Gjennomføring. Brukers egenbetaling og Maksimal utprøvingstid

Hvis bruker ikke har rett til stønad eller apparatet er gått tapt eller blitt skadet, se dokumentet Rutiner.

**Fakturering for leveranser til NAV Hjelpemiddelsentral**  
skjer etter at levering er gjennomført og godkjent av bestiller.

## **Dokumentasjon**

Leverandøren skal vederlagsfritt sende all nødvendig teknisk dokumentasjon. All dokumentasjon skal til enhver tid være oppdatert. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på Internett.