

English (EN)

Warranty Statement

Statutory Warranty Rights

When you purchase a TOPRO rollator, you are entitled to the statutory warranty rights under EU law (Directive (EU) 2019/771) and national legislation.

The statutory warranty period is 2 years from the date of delivery (unless national law provides a longer period). (e.g., 24 months in Norway, 36 months in Sweden).

The warranty covers defects that existed at the time of delivery.

For the initial period (commonly 12 months, depending on national law), it is legally presumed that any defect discovered already existed at delivery. After this period, the customer must prove that the defect was present at delivery.

Your statutory rights include, among others, the right to repair, replace, price reduction, contract termination, and compensation as provided by national law.

Note: The statutory warranty applies independently of any commercial warranty offered by TOPRO.

TOPRO Commercial Warranty (7 Years)

In addition to your statutory rights, TOPRO offers a 7-year commercial warranty on rollator models. This warranty reflects our commitment to product quality and durability.

Exceptions:

The TOPRO Taurus models, TOPRO Step and spare parts are covered by a 2-year commercial warranty, unless national legislation provides a longer period.

What is Covered

- Structural and safety-critical parts.
- Product safety and durability issues that are not related to normal wear and tear.

What is Not Covered

- Normal wear and tear parts such as brake pads, brake cables, wheels, tires, seats, handles, and shopping bags/baskets.
- Damage caused by accidents, neglect, misuse, or failure to follow the Instructions for Use (IFU).

- Products where unauthorized spare parts or accessories have been used.
- Products with removed or altered serial numbers.
- Alterations, modifications, or repairs carried out without written authorization from TOPRO or an authorized supplier.

Customer Rights Under the Commercial Warranty

Under this warranty, the customer is entitled to:

- Repair of the defective product or part, or
- Replacement if repair is not possible.

Repairs or replacements under the warranty do not extend or renew the warranty period.

Note: These commercial warranty rights are offered in addition to, and do not limit, your statutory warranty rights under national and EU law.

Conditions of the 7-Year Warranty

- The warranty is valid from the date of purchase and applies only to the first owner (non-transferable).
- Proof of purchase (invoice or receipt) must be presented with any claim.
- The product must be used and maintained in accordance with the IFU.

Warranty Process

- Warranty claims are usually handled by the dealer where the product was purchased.
- The customer is responsible for arranging transport of the product to and from the dealer/supplier.
- If the repair is accepted as a warranty case, TOPRO will cover the cost and risk of transport between the dealer and TOPRO.

To submit a claim, you must provide:

- Proof of purchase (invoice or receipt).
- A clear description of the defect or complaint.
- The defective product itself, for evaluation.

Evaluation and Repairs

- Reported defects will be assessed by TOPRO.

- If misuse, improper handling, unauthorized modification, or non-compliance with the IFU is confirmed, or if the other conditions of the warranty are not met, the warranty claim will be rejected.
- For commercial warranty cases, the defective product (or part) must be returned to TOPRO for investigation. If return is not possible, the claim cannot be accepted, as a proper evaluation in line with Medical Device Regulation (MDR) requirements cannot be carried out.

Deutsch (DE)

Garantieerklärung

Gesetzliche Gewährleistungsrechte

Beim Kauf eines TOPRO-Rollators haben Sie Anspruch auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gemäß EU-Recht (Richtlinie (EU) 2019/771) sowie nach nationalem Recht.

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre ab dem Lieferdatum (sofern das nationale Recht keinen längeren Zeitraum vorsieht) (z. B. 24 Monate in Norwegen, 36 Monate in Schweden).

Die Gewährleistung deckt Mängel ab, die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden haben.

Während des anfänglichen Zeitraums (in der Regel 12 Monate, abhängig vom nationalen Recht) wird gesetzlich vermutet, dass ein festgestellter Mangel bereits bei Lieferung vorhanden war. Nach Ablauf dieses Zeitraums muss der Kunde nachweisen, dass der Mangel bereits bei Lieferung bestand.

Zu Ihren gesetzlichen Rechten gehören unter anderem das Recht auf Reparatur, Ersatz, Minderung des Kaufpreises, Vertragsauflösung sowie Schadensersatz gemäß nationalem Recht.

Hinweis: Die gesetzliche Gewährleistung gilt unabhängig von einer von TOPRO angebotenen kommerziellen Garantie.

TOPRO Kommerzielle Garantie (7 Jahre)

Zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Rechten bietet TOPRO eine 7-jährige kommerzielle Garantie auf Rollator-Modelle. Diese Garantie unterstreicht unser Engagement für Qualität und Langlebigkeit.

Ausnahmen:

Die Modelle TOPRO Taurus, TOPRO Step sowie Ersatzteile unterliegen einer 2-jährigen kommerziellen Garantie, sofern das nationale Recht keinen längeren Zeitraum vorsieht.

Was ist abgedeckt

- Struktur- und sicherheitsrelevante Teile
- Sicherheits- und Haltbarkeitsmängel, die nicht auf normalen Verschleiß zurückzuführen sind

Was ist nicht abgedeckt

- Normale Verschleißteile wie Bremsbeläge, Bremszüge, Räder, Reifen, Sitze, Griffe sowie Einkaufsnetze/-taschen
- Schäden durch Unfälle, Nachlässigkeit, unsachgemäßen Gebrauch oder Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung (IFU)
- Produkte mit nicht autorisierten Ersatzteilen oder Zubehör
- Produkte mit entfernten oder veränderten Seriennummern
- Änderungen, Modifikationen oder Reparaturen ohne schriftliche Genehmigung von TOPRO oder einem autorisierten Händler

Kundenrechte im Rahmen der kommerziellen Garantie

Im Rahmen dieser Garantie hat der Kunde Anspruch auf:

- Reparatur des defekten Produkts oder Teils oder
- Ersatz, sofern eine Reparatur nicht möglich ist

Reparaturen oder Ersatzleistungen verlängern oder erneuern die Garantiezeit nicht.

Hinweis: Diese kommerziellen Garantieleistungen gelten zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten und schränken diese nicht ein.

Bedingungen der 7-Jahres-Garantie

- Die Garantie gilt ab Kaufdatum und ausschließlich für den Erstbesitzer (nicht übertragbar).
- Ein Kaufnachweis (Rechnung oder Quittung) ist bei jeder Reklamation vorzulegen.
- Das Produkt muss gemäß der Gebrauchsanweisung (IFU) verwendet und gewartet werden.

Garantieabwicklung

- Garantieansprüche werden in der Regel über den Händler abgewickelt, bei dem das Produkt gekauft wurde.
- Der Kunde ist für den Transport des Produkts zum und vom Händler verantwortlich.
- Wird die Reparatur als Garantiefall anerkannt, übernimmt TOPRO die Kosten und das Risiko des Transports zwischen Händler und TOPRO.

Für die Einreichung eines Anspruchs sind erforderlich:

- Kaufnachweis (Rechnung oder Quittung)
- Eine klare Beschreibung des Mangels oder der Beanstandung
- Das defekte Produkt zur Prüfung

Bewertung und Reparaturen

- Gemeldete Mängel werden von TOPRO geprüft.
- Wird ein unsachgemäßer Gebrauch, eine nicht autorisierte Änderung oder die Nichteinhaltung der IFU festgestellt, wird der Garantieanspruch abgelehnt.
- Bei kommerziellen Garantiefällen muss das defekte Produkt (oder Teil) zur Untersuchung an TOPRO zurückgesendet werden. Ist eine Rücksendung nicht möglich, kann der Anspruch nicht akzeptiert werden, da eine ordnungsgemäße Bewertung gemäß den Anforderungen der Medizinprodukteverordnung (MDR) nicht durchgeführt werden kann.

Nederlands (NL)

Garantieverklaring

Wettelijke garantie

Bij aankoop van een TOPRO-rollator hebt u recht op de wettelijke garantie zoals vastgelegd in het EU-recht (Richtlijn (EU) 2019/771) en de nationale wetgeving.

De wettelijke garantietermijn bedraagt 2 jaar vanaf de leveringsdatum (tenzij het nationale recht een langere termijn voorschrijft) (bijv. 24 maanden in Noorwegen, 36 maanden in Zweden).

De wettelijke garantie dekt gebreken die reeds bij levering aanwezig waren.

Tijdens de eerste periode (doorgaans 12 maanden, afhankelijk van de nationale wetgeving) wordt wettelijk vermoed dat een vastgesteld gebrek reeds bij levering bestond. Na deze periode moet de consument bewijzen dat het gebrek bij levering aanwezig was.

Uw wettelijke rechten omvatten onder andere het recht op reparatie, vervanging, prijsvermindering, ontbinding van de overeenkomst en schadevergoeding, zoals bepaald in de nationale wetgeving.

Opmerking: De wettelijke garantie geldt onafhankelijk van een eventuele commerciële garantie van TOPRO.

TOPRO Commerciële Garantie (7 jaar)

Naast uw wettelijke rechten biedt TOPRO een commerciële garantie van 7 jaar op rollatormodellen. Deze garantie weerspiegelt onze inzet voor kwaliteit en duurzaamheid.

Uitzonderingen:

De modellen TOPRO Taurus, TOPRO Step en reserveonderdelen vallen onder een commerciële garantie van 2 jaar, tenzij de nationale wetgeving een langere termijn voorschrijft.

Wat is gedekt

- Structurele en veiligheidskritische onderdelen
- Veiligheids- en duurzaamheidsproblemen die niet het gevolg zijn van normale slijtage

Wat is niet gedekt

- Normale slijtageonderdelen zoals remblokken, remkabels, wielen, banden, zittingen, handgrepen en boodschappentassen/-manden
- Schade veroorzaakt door ongevallen, nalatigheid, verkeerd gebruik of het niet naleven van de gebruiksaanwijzing (IFU)
- Producten waarbij niet-goedgekeurde onderdelen of accessoires zijn gebruikt
- Producten waarvan het serienummer is verwijderd of gewijzigd
- Wijzigingen, aanpassingen of reparaties zonder schriftelijke toestemming van TOPRO of een erkende leverancier

Rechten van de klant onder de commerciële garantie

Onder deze garantie heeft de klant recht op:

- Reparatie van het defecte product of onderdeel, of
- Vervanging indien reparatie niet mogelijk is

Reparaties of vervangingen verlengen of vernieuwen de garantieperiode niet.

Opmerking: Deze commerciële garantierechten gelden aanvullend op en beperken niet uw wettelijke rechten.

Voorwaarden van de 7-jarige garantie

- De garantie geldt vanaf de aankoopdatum en uitsluitend voor de eerste eigenaar (niet overdraagbaar).
- Een aankoopbewijs (factuur of kassabon) moet bij elke claim worden overlegd.
- Het product moet worden gebruikt en onderhouden volgens de gebruiksaanwijzing (IFU).

Garantieprocedure

- Garantieclaims worden doorgaans afgehandeld via de dealer waar het product is gekocht.
- De klant is verantwoordelijk voor het transport van het product van en naar de dealer.
- Indien de reparatie als garantiegeval wordt geaccepteerd, draagt TOPRO de kosten en het risico van het transport tussen de dealer en TOPRO.

Voor het indienen van een claim zijn vereist:

- Aankoopbewijs (factuur of kassabon)
- Een duidelijke beschrijving van het defect of de klacht
- Het defecte product voor beoordeling

Beoordeling en reparaties

- Gemelde defecten worden door TOPRO beoordeeld.
- Indien sprake is van verkeerd gebruik, onbevoegde wijzigingen of niet-naleving van de IFU, wordt de garantieclaim afgewezen.
- Voor commerciële garantieclaims moet het defecte product (of onderdeel) aan TOPRO worden geretourneerd voor onderzoek. Indien retourzending niet mogelijk is, kan de claim niet worden geaccepteerd, omdat een correcte beoordeling volgens de vereisten van de Verordening medische hulpmiddelen (MDR) niet kan worden uitgevoerd.

Svenska (SE)

Garantivillkor

Lagstadgade garantirättigheter

När du köper en TOPRO-rollator har du rätt till lagstadgade garantier enligt EU-lagstiftning (direktiv (EU) 2019/771) samt nationell lagstiftning.

Den lagstadgade garantitiden är 2 år från leveransdatum (om inte nationell lag föreskriver en längre period) (t.ex. 24 månader i Norge, 36 månader i Sverige).

Garantin omfattar fel som fanns vid leveranstillfället.

Under den inledande perioden (vanligtvis 12 månader, beroende på nationell lagstiftning) presumeras det juridiskt att ett upptäckt fel fanns vid leverans. Efter denna period måste kunden bevisa att felet fanns vid leverans.

Dina lagstadgade rättigheter omfattar bland annat rätt till reparation, utbyte, prisavdrag, hävning av köpet samt ersättning enligt nationell lag.

Observera: Den lagstadgade garantin gäller oberoende av eventuell kommersiell garanti som erbjuds av TOPRO.

TOPRO Kommersiell garanti (7 år)

Utöver dina lagstadgade rättigheter erbjuder TOPRO en 7-årig kommersiell garanti på rollatormodeller. Denna garanti återspeglar vårt engagemang för kvalitet och hållbarhet.

Undantag:

TOPRO Taurus-modeller, TOPRO Step samt reservdelar omfattas av en 2-årig kommersiell garanti, om inte nationell lagstiftning föreskriver en längre period.

Vad som omfattas

- Strukturella och säkerhetskritiska delar
- Säkerhets- och hållbarhetsproblem som inte beror på normalt slitage

Vad som inte omfattas

- Normalt slitage såsom bromsbelägg, bromsvajrar, hjul, däck, sitsar, handtag samt väskor/korgar
- Skador orsakade av olyckor, försummelse, felaktig användning eller bristande efterlevnad av bruksanvisningen (IFU)

- Produkter där icke godkända reservdelar eller tillbehör har använts
- Produkter med borttaget eller ändrat serienummer
- Ändringar, modifieringar eller reparationer som utförts utan skriftligt godkännande från TOPRO eller auktoriserad leverantör

Kundens rättigheter enligt den kommersiella garantin

Enligt denna garanti har kunden rätt till:

- Reparation av den defekta produkten eller delen, eller
- Utbyte om reparation inte är möjlig

Reparationer eller utbyten förlänger eller förnyar inte garantitiden.

Observera: Dessa kommersiella garantirättigheter gäller utöver och begränsar inte dina lagstadgade rättigheter.

Villkor för 7-årsgarantin

- Garantin gäller från inköpsdatum och endast för den första ägaren (ej överlåtbar).
- Inköpsbevis (faktura eller kvitto) måste uppvisas vid varje reklamation.
- Produkten ska användas och underhållas i enlighet med bruksanvisningen (IFU).

Garantiprocess

- Garantikrav hanteras normalt via återförsäljaren där produkten köptes.
- Kunden ansvarar för transport av produkten till och från återförsäljaren.
- Om ärendet godkänns som garantiärende står TOPRO för kostnad och risk för transport mellan återförsäljaren och TOPRO.

För att lämna in ett krav krävs:

- Inköpsbevis (faktura eller kvitto)
- En tydlig beskrivning av felet eller reklamationen
- Den defekta produkten för utvärdering

Bedömning och reparationer

- Rapporterade fel bedöms av TOPRO.
- Om felaktig användning, obehöriga modifieringar eller bristande efterlevnad av IFU konstateras, avslås garantianspråket.
- För kommersiella garantiärenden måste den defekta produkten (eller delen) returneras till TOPRO för undersökning. Om retur inte är möjlig kan anspråket inte

godkännas, eftersom korrekt utvärdering enligt kraven i förordningen om medicintekniska produkter (MDR) inte kan genomföras.

Norsk (NO)

Garantierklæring

Lovbestemte reklamasjonsrettigheter

Når du kjøper en TOPRO-rollator, har du rett til lovbestemte reklamasjonsrettigheter i henhold til EU-lovgivning (direktiv (EU) 2019/771) og nasjonal lovgivning.

Den lovbestemte reklamasjonsperioden er 2 år fra leveringsdato (med mindre nasjonal lovgivning gir en lengre periode) (f.eks. 24 måneder i Norge, 36 måneder i Sverige).

Reklamasjonen dekker mangler som var til stede på leveringstidspunktet.

I den innledende perioden (vanligvis 12 måneder, avhengig av nasjonal lovgivning) legges det rettslig til grunn at en oppdaget mangel allerede forelå ved levering. Etter denne perioden må kunden bevise at mangelen var til stede ved levering.

Dine lovbestemte rettigheter inkluderer blant annet rett til reparasjon, omlevering, prisavslag, heving av kjøpet og erstatning i samsvar med nasjonal lovgivning.

Merk: Lovbestemt reklamasjonsrett gjelder uavhengig av eventuell kommersiell garanti fra TOPRO.

TOPRO Kommersiell garanti (7 år)

I tillegg til dine lovbestemte rettigheter tilbyr TOPRO en 7-årig kommersiell garanti på rollatormodeller. Denne garantien reflekterer vårt fokus på kvalitet og holdbarhet.

Unntak:

TOPRO Taurus-modeller, TOPRO Step og reservedeler omfattes av en 2-årig kommersiell garanti, med mindre nasjonal lovgivning gir en lengre periode.

Hva som dekkes

- Strukturelle og sikkerhetskritiske deler
- Sikkerhets- og holdbarhetsrelaterte feil som ikke skyldes normal slitasje

Hva som ikke dekkes

- Normale slitasjedeler som bremseklosser, bremsewirer, hjul, dekk, seter, håndtak og handleposer/-kurver
- Skader forårsaket av uhell, forsømmelse, feil bruk eller manglende etterlevelse av bruksanvisningen (IFU)

- Produkter der uautoriserte reservedeler eller tilbehør er brukt
- Produkter med fjernet eller endret serienummer
- Endringer, modifikasjoner eller reparasjoner utført uten skriftlig godkjenning fra TOPRO eller autorisert leverandør

Kundens rettigheter under den kommersielle garantien

Under denne garantien har kunden rett til:

- Reparasjon av det defekte produktet eller delen, eller
- Omlevering dersom reparasjon ikke er mulig

Reparasjoner eller omlevering forlenger eller fornyer ikke garantitiden.

Merk: Denne kommersielle garantien kommer i tillegg til og begrenser ikke dine lovbestemte rettigheter.

Vilkår for 7-års garantien

- Garantien gjelder fra kjøpsdato og kun for første eier (ikke overførbar).
- Kjøpsbevis (faktura eller kvittering) må fremlegges ved ethvert krav.
- Produktet må brukes og vedlikeholdes i samsvar med bruksanvisningen (IFU).

Garantiprosess

- Garantikrav håndteres vanligvis av forhandleren der produktet ble kjøpt.
- Kunden er ansvarlig for transport av produktet til og fra forhandleren.
- Dersom reparasjonen godkjennes som en garantisak, dekker TOPRO kostnader og risiko for transport mellom forhandler og TOPRO.

For å fremme et krav må følgende leveres:

- Kjøpsbevis (faktura eller kvittering)
- En tydelig beskrivelse av feilen eller reklamasjonen
- Det defekte produktet for vurdering

Vurdering og reparasjoner

- Meldte feil vurderes av TOPRO.
- Dersom feil bruk, uautoriserte endringer eller manglende etterlevelse av IFU bekreftes, vil garantikravet bli avslått.
- For kommersielle garantisaker må det defekte produktet (eller delen) returneres til TOPRO for undersøkelse. Dersom retur ikke er mulig, kan kravet ikke godtas, da

korrekt vurdering i henhold til kravene i regelverket for medisinsk utstyr (MDR) ikke kan gjennomføres.

Dansk (DK)

Garantierklæring

Lovbestemte reklamationsrettigheder

Når du køber en TOPRO-rollator, har du ret til de lovbestemte reklamationsrettigheder i henhold til EU-lovgivning (direktiv (EU) 2019/771) og national lovgivning.

Den lovbestemte reklamationsperiode er 2 år fra leveringsdatoen (medmindre national lovgivning fastsætter en længere periode) (f.eks. 24 måneder i Norge, 36 måneder i Sverige).

Reklamationen omfatter mangler, som var til stede på leveringstidspunktet.

I den indledende periode (typisk 12 måneder, afhængigt af national lovgivning) formodes det juridisk, at en konstateret mangel var til stede ved levering. Efter denne periode skal kunden bevise, at manglen var til stede ved levering.

Dine lovbestemte rettigheder omfatter bl.a. retten til reparation, ombytning, prisafslag, ophævelse af købet og erstatning i henhold til national lovgivning.

Bemærk: Den lovbestemte reklamationsret gælder uafhængigt af en eventuel kommerciel garanti fra TOPRO.

TOPRO Kommerciel garanti (7 år)

Ud over dine lovbestemte rettigheder tilbyder TOPRO en 7-årig kommerciel garanti på rollatormodeller. Garantien afspejler vores engagement i kvalitet og holdbarhed.

Undtagelser:

TOPRO Taurus-modeller, TOPRO Step samt reservedele er omfattet af en 2-årig kommerciel garanti, medmindre national lovgivning fastsætter en længere periode.

Hvad er omfattet

- Strukturelle og sikkerhedskritiske dele
- Sikkerheds- og holdbarhedsproblemer, der ikke skyldes normal slitage

Hvad er ikke omfattet

- Normale sliddele såsom bremseklodser, bremsekabler, hjul, dæk, sæder, håndtag og indkøbsposer/-kurve

- Skader forårsaget af ulykker, forsømmelse, forkert brug eller manglende overholdelse af brugsanvisningen (IFU)
- Produkter, hvor der er anvendt uautoriserede reservedele eller tilbehør
- Produkter med fjernet eller ændret serienummer
- Ændringer, modifikationer eller reparationer udført uden skriftlig godkendelse fra TOPRO eller autoriseret leverandør

Kundens rettigheder under den kommercielle garanti

Under denne garanti har kunden ret til:

- Reparation af det defekte produkt eller den defekte del, eller
- Ombytning, hvis reparation ikke er mulig

Reparationer eller ombytninger forlænger eller fornyer ikke garantiperioden.

Bemærk: Disse kommercielle garantirettigheder gælder ud over og begrænser ikke dine lovbestemte rettigheder.

Betingelser for 7-års garantien

- Garantien gælder fra købsdatoen og kun for den første ejer (ikke overdragelig).
- Købsbevis (faktura eller kvittering) skal fremvises ved enhver reklamation.
- Produktet skal anvendes og vedligeholdes i overensstemmelse med brugsanvisningen (IFU).

Garantiproces

- Garantikrav håndteres normalt via forhandleren, hvor produktet er købt.
- Kunden er ansvarlig for transport af produktet til og fra forhandleren.
- Hvis reparationen accepteres som en garantisag, dækker TOPRO omkostninger og risiko for transport mellem forhandler og TOPRO.

For at indsende et krav skal følgende fremlægges:

- Købsbevis (faktura eller kvittering)
- En klar beskrivelse af manglen eller reklamationen
- Det defekte produkt til vurdering

Vurdering og reparationer

- Indberettede mangler vurderes af TOPRO.
- Hvis forkert brug, uautoriserede ændringer eller manglende overholdelse af IFU konstateres, vil garantikravet blive afvist.

- For kommercielle garantisager skal det defekte produkt (eller den defekte del) returneres til TOPRO til undersøgelse. Hvis returnering ikke er mulig, kan kravet ikke accepteres, da korrekt vurdering i henhold til kravene i forordningen om medicinsk udstyr (MDR) ikke kan gennemføres.

Français (FR)

Déclaration de garantie

Droits de garantie légale

Lors de l'achat d'un rollator TOPRO, vous bénéficiez des droits de garantie légale prévus par le droit de l'Union européenne (directive (UE) 2019/771) ainsi que par la législation nationale.

La durée de la garantie légale est de 2 ans à compter de la date de livraison (sauf si la législation nationale prévoit une durée plus longue) (par ex. 24 mois en Norvège, 36 mois en Suède).

La garantie légale couvre les défauts existant au moment de la livraison.

Pendant la période initiale (généralement 12 mois, selon la législation nationale), il est légalement présumé que tout défaut constaté existait déjà au moment de la livraison. Après cette période, il appartient au consommateur de prouver que le défaut existait à la livraison.

Vos droits légaux comprennent notamment le droit à la réparation, au remplacement, à la réduction du prix, à la résolution du contrat et à une indemnisation conformément à la législation nationale.

Remarque : La garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale proposée par TOPRO.

Garantie commerciale TOPRO (7 ans)

En complément de vos droits légaux, TOPRO offre une garantie commerciale de 7 ans sur les modèles de rollators. Cette garantie reflète notre engagement en matière de qualité et de durabilité.

Exceptions :

Les modèles TOPRO Taurus, TOPRO Step et les pièces de rechange sont couverts par une garantie commerciale de 2 ans, sauf si la législation nationale prévoit une durée plus longue.

Ce qui est couvert

- Les composants structurels et critiques pour la sécurité
- Les problèmes de sécurité et de durabilité non liés à l'usure normale

Ce qui n'est pas couvert

- Les pièces d'usure normale telles que les patins de frein, câbles de frein, roues, pneus, sièges, poignées et sacs/paniers
- Les dommages résultant d'accidents, de négligence, d'une mauvaise utilisation ou du non-respect des instructions d'utilisation (IFU)
- Les produits sur lesquels des pièces ou accessoires non autorisés ont été utilisés
- Les produits dont le numéro de série a été retiré ou modifié
- Les modifications, adaptations ou réparations effectuées sans autorisation écrite de TOPRO ou d'un fournisseur agréé

Droits du client au titre de la garantie commerciale

Dans le cadre de cette garantie, le client a droit à :

- La réparation du produit ou de la pièce défectueuse, ou
- Le remplacement si la réparation n'est pas possible

Les réparations ou remplacements effectués au titre de la garantie ne prolongent ni ne renouvellent la période de garantie.

Remarque : Ces droits au titre de la garantie commerciale s'ajoutent aux droits légaux et ne les limitent pas.

Conditions de la garantie de 7 ans

- La garantie est valable à compter de la date d'achat et s'applique uniquement au premier propriétaire (non transférable).
- Une preuve d'achat (facture ou ticket de caisse) doit être présentée pour toute réclamation.
- Le produit doit être utilisé et entretenu conformément aux instructions d'utilisation (IFU).

Procédure de garantie

- Les réclamations sont généralement traitées par le revendeur auprès duquel le produit a été acheté.
- Le client est responsable de l'organisation du transport du produit vers et depuis le revendeur.
- Si la réparation est acceptée comme un cas de garantie, TOPRO prend en charge les coûts et les risques liés au transport entre le revendeur et TOPRO.

Pour soumettre une réclamation, les éléments suivants sont requis :

- Une preuve d'achat (facture ou ticket de caisse)
- Une description claire du défaut ou de la réclamation
- Le produit défectueux pour évaluation

Évaluation et réparations

- Les défauts signalés sont évalués par TOPRO.
- En cas de mauvaise utilisation, de modification non autorisée ou de non-respect des IFU, la réclamation sera rejetée.
- Pour les cas relevant de la garantie commerciale, le produit (ou la pièce) défectueux doit être retourné à TOPRO pour examen. Si le retour n'est pas possible, la réclamation ne peut être acceptée, car une évaluation conforme aux exigences du Règlement relatif aux dispositifs médicaux (MDR) ne peut pas être effectuée.