PIXI UDGAVE – RAMMEAFTALE HØREAPPARATER 2025-2027

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. AFGRÆNSNING 1
2. OM AFTALEN 1
3. AFTALENS LEVETID OG OPHÆVELSE 1
4. SORTIMENT OG KORREKT VALG UD FRA SORTIMENTSOVERSIGT 1
5. BESTILLING 1
6. LEVERING 2
7. SÆRLIGT FOR HASTELEVERINGER 2
8. TILBEHØR VED LEVERING 2
9. RETURNERINGER OG KREDITERINGSPERIODE 2
10. GARANTIPERIODE OG REPARATIONER 3

10.1 SERVICEGARANTI & REPARATION 3
10.2 REPARATION DER MEDFØRER SKIFT AF SERIENUMMER (SWAP) 3
10.3 REPARATIONER DER IKKE ER DÆKKET AF SERVICEGARANTIEN 3
10.4 GENOPLADELIGE HØREAPPARATER 4

11. KRAV TIL HØREAPPARATER, ØREPROPPER OG TILBEHØR 4

11.1 HØREAPPARATER 4
11.2 ØREPROPPER 4
11.3 TILBEHØR 4

12. FORBRUGSARTIKLER 5
13. TILBEHØR TIL BØRNETILPASNINGER 5
14. VEDERLAGSFRI VEJLEDNING OG TILPASNINGSSOFTWARE 5
15. ÆNDRING/UDSKIFTNING AF SORTIMENT 6
16. PRISREGULERING 6
17. ÅRLIGE DRIFTSMØDER 6
18. DATABEHANDLERAFTALER 6

1. AFGRÆNSNING

- Pixi udgaven af Amgros' høreapparatrammeaftale forudsætter, at læseren har grundlæggende kendskab til Amgros' sortiment, aftalens opbygning, den daglige administration af høreapparater i regionen, som leverandør eller som ansat i offentlig – eller puljeklinik.
- Denne udgave erstatter ikke rammeaftalen og er blot en hjælp til hurtigt at afklare spørgsmål i dagligdagen.
- Amgros er derfor ikke ansvarlig for fejl og mangler i teksten.
- Rammeaftalen i sin fulde er stadig gældende i alle henseender og har i enhver henseende forrang ved uoverensstemmelser.
- Amgros står i forhold til rammeaftalen altid til rådighed overfor tvivlsspørgsmål, eller manglende overholdelse af aftalen.

2. OM AFTALEN

- Aftalen giver de offentlige- og puljeklinikkerne ret - men ikke pligt - til løbende hos Leverandøren at bestille Varerne.
- Købes der høreapparater uden for rammeaftalen, er Leverandøren ikke forpligtet af denne rammeaftale i forhold til det konkrete indkøb.

3. AFTALENS LEVETID OG OPHÆVELSE

- Aftalen træder i kraft *1. marts 2025 og udløber den 28. februar 2027.*
- Den kan dog af Amgros forlænges i op 24 måneder. Det vil sige, at den kan løbe til senest den 28. februar 2029 og forlænges af flere omgange.

4. SORTIMENT OG KORREKT VALG UD FRA SORTIMENTSOVERSIGT

- Fordelingen af vinderne i udbuddet er fundet ud fra tildeling af point for pris (50%), kvalitet (30%) og bæredygtighed (20%).
- Det er således ikke altid Leverandøren med det billigste høreapparat, der ligger øverst i behandlingskategorien, men der skal vælges fra toppen af en behandlingskategorier og nedefter.
- Der skal være en god årsag til ikke at vælge vinderen af behandlingskategorien og årsagen til valg af høreapparat skal altid angives med en kode. Koderne er angivet på sortimentsoversigtens side to.
- Udvalget er baseret på formfaktor og teknologiniveau samt store høretab og høreapparater til børn
- I aftalen kan der indkøbes:
    - Høreapparater, ørepropper, fjernbetjeninger, streamer, batteriopladere, cros, børnetilbehør samt øvrigt sortiment hos nogle leverandører
- Den fulde liste af Varer findes på sortimentsoversigten og Leverandøren er ikke forpligtet til at levere andre formfaktorer fra samme familie, medmindre de ved en fejl er udeladt fra sortimentsoversigten.
- Leverandøren skal tilbyde cros, hvis det er kompatibelt med et tilbudte høreapparat. Cros er er angivet på sortimentsoversigtens side to.

5. BESTILLING

- De enkelte høreklinikker afgiver løbende bestilling via HA-handel (Amgros e-handelsportal), der sender ordren til Leverandøren.
- HA-handel er stadig ved at blive implementeret i nogle regioner.
- På bestillingen skal som minimum fremgå patientens navn, cpr-nummer samt hvilken kommune patienten er hjemmehørende i.

- Der skal af klinikken angives to datoer til leverandørerne, hhv. den forventede udleveringsdato og leveringsdatoen, hvor levering senest skal finde sted.
- Hvis høreklinikken alene angiver én dato i forbindelse med bestilling, er denne dato at betragte som både den forventede udleveringsdato og leveringsdatoen.
- Den forventede udleveringsdato kan maksimalt ligge fire uger efter den ønskede leveringsdato.

6. LEVERING

- Bestillinger leveres 1 gang ugentligt for puljeklinikker per Leverandøren eller op til to gange ugentligt for de offentlige klinikker.
- Levering af Varer skal finde sted på den af høreklinikken anførte ønskede leveringsdato eller tidligst 10 dage før den anførte ønskede leveringsdato.
- Ved levering skal ordrenummer, patientens navn og fødselsdato angives på følgeseddel.
- Er ordren lagt i HA-handel skal ordrenummeret fra HA-handel fremgå på følgesedlen.
- Derudover skal vare- og serienummer fremgå af følgesedlen.
- Følgesedlen skal endvidere indeholde nærmere tekniske specifikationer på høreapparatet, hvis disse er oplyst i forbindelse med bestilling.
- Der må ikke forekomme prisangivelser på den del af leverancen, som skal udleveres til patienten.
- Indeholder leveringen separate ordrer skal disse være pakket på en sådan måde, at der ikke er tvivl om, hvilke løsdele i forsendelsen, herunder propper, receivere, forbrugsartikler og brugsvejledninger, der hører til de forskellige høreapparater i forsendelsen.
- Leveres bestilte høreapparater ikke rettidigt til den offentlige klinik og uden information herom til klinikken, har Amgros ret til at pålægge Leverandøren en bod.
- Boden kan kun pålægges, såfremt det har medført aflysning af patienten og at høreklinikken kan dokumentere dette.

7. SÆRLIGT FOR HASTELEVERINGER

- Hasteleveringer forventes kun at ske få gange om måneden.
- Maksimal leveringstid for hasteleveringer for Varer med undtagelse af formstøbte øreppropper og i-øret høreapparater må højst være 3 arbejdsdage efter Leverandørens modtagelse af bestillinger, hvor ønsket leveringsdato ikke er angivet.
- Maksimal leveringstid for hasteleveringer for alle i-øret høreapparater herunder også genopladelige i-øret høreapparater samt formstøbte øreppropper til høreapparater må højst være 10 arbejdsdage efter Leverandørens modtagelse af bestillinger, hvor ønsket leveringsdato ikke er angivet.
- Ved arbejdsdag forstås mandage til fredage bortset fra helligdage, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsdag.

8. TILBEHØR VED LEVERING

- Levering af ikke-genopladelige høreapparater skal være inklusive en pakke med 6 batterier for hvert høreapparat.
- Ved levering af formstøbte øreppropper samt i-øret apparater skal der yderligere være et kit til vedligeholdelse, der som minimum indeholder én rensesnor til rensning af ventilation.

9. RETURNERINGER OG KREDITERINGSPERIODE

- Inden for en prøveperiode på 3 måneder regnet fra den forventede udleveringsdato skal alle Varer kunne returneres og krediteres, jf. punkt 7.
- Høreklinikken skal returnere Varen til Leverandøren inden for krediteringsfristen.

- Leverandøren kan stille krav om, at alle løsdele som f.eks. ledninger til opladere returneres sammen med Tilbehøret samt at det er pakket forsvarligt, således at risiko for brud og overlast minimeres under transport.
- Returneres Tilbehør med løsdele som ledninger, opladere mv. er Leverandøren berettiget til at afvise at kreditere, men er så forpligtet til at returnere det indleverede udstyr til høreklinikken.
- Leverandøren kan ikke kræve at afprøvede Varer returneres i den oprindelige emballage.

10. GARANTIPERIODE OG REPARATIONER

- Garantiperioden for alle Varer i Aftalen er 4 år med undtagelse af formstøbte øreprop per, hvor garantiperioden er 2 år.
- Garantiperioden regnes fra den af høreklinikken angivne forventede udleveringsdato. Denne kan differentiere sig fra den ønskede leveringsdato, som klinikken også angiver ved bestilling.
- Er der kun angivet én dato ved bestilling, må Leverandøren anse denne som start på garantiperiode.
- Er udleveringsdatoen flyttet efter levering af Varerne i klinikken, flyttes garantien IKKE automatisk.

10.1 SERVICEGARANTI OG REPARATION

- Går et høreapparat i stykker ved tilpasningen eller inden det er udleveret, SKAL det sendes til kreditering.
- Hvis et udleveret høreapparat/tilbehør findes defekt inden for krediteringsfristen, SKAL det krediteres
- Garantien skal dække både service og reparation og enhver materiale- eller fabriksfejl.
- Garantien omfatter reparationer i forbindelse med almindelig slitage og vedligeholdelse, f.eks. ved voksrelaterede problemer samt voksfiltre, hvor disse indgår.
- Garantien omfatter således ikke skader og brud forårsaget ved vold, overlast eller indgreb på Varerne.
- Kan Leverandøren ikke reparere en Vare som er dækket af garantien, skal der leveres en ny vare uden yderligere betaling.
- Reparation med videre skal gennemføres, således at Varerne er modtaget retur i udbedret stand og med indlæste tilpasningsindstillinger senest 7 arbejdsdage fra Leverandørens modtagelse.
- Er det ikke muligt for Leverandøren at indlæse indstillinger i høreapparatet pga. af dets dårlige stand, skal Leverandøren indhente tilpasningsindstillinger hos klinikken.
- Hvis det ikke er muligt, hvilket kun forventes at være et fåtal af gange, skal Leverandøren returnere det udbedrede høreapparat til høreklinikken.
- Indlevering af høreapparat, der skal til reparation kan både ske fra patient eller høreklinik.
- For ITE og formstøbte ørepropper er fristen for returnering i udbedret stand 10 arbejdsdage.

10.2 REPARATION DER MEDFØRER SKIFT AF SERIENUMMER (SWAP)

- Sendes der en vare med et nyt serienummer efter reparation er Leverandøren forpligtet til skriftligt at meddele høreklinikken om, at der er ændret serienummer.
- Leverandøren skal én gang ugentligt orientere den enkelte høreklinik om, hvilke nye Varer, der er udleveret som følge af en "ombytning" i stedet for en reparation.
- Servicegarantien forlænges ikke ved en sådan ombytning og skal ikke genudleveres i kliniksystemet.

10.3 REPARATIONER DER IKKE ER DÆKKET AF SERVICEGARANTIEN

- Sender en patient et høreapparat til reparation, der ikke er dækket af servicegarantien f.eks. som følge af brud, er Leverandøren forpligtet til at indhente godkendelse fra høreklinikken inden en reparation af høreapparatet.

10.4 GENOPLADELIGE HØREAPPARATER

- For høreapparater med integrerede genopladelige batterier i høreapparatet, altså batterier som patienten ikke selv kan skifte i apparatet, gælder den sædvanlige servicegaranti på de fire år.
- Det genopladelige batteri skal holde i høreapparatets garantiperiode på 4 år, men der må forventes en vis afladning, dog max 50% af batterikapaciteten.
- Virker høreapparatet mod forventning ikke grundet problemer med det genopladelige batteri, skal Leverandøren reparere eller udskifte batteriet som ved en almindelig servicereparation.
- Leverandøren er ikke forpligtet til at stille låneopladere til rådighed, men det kan være nødvendigt for klinikken at finde en god proces, for hvordan borgere med genopladelige høreapparater bedst hjælpes, hvis en oplader skal reparares.

11. KRAV TIL HØREAPPARATER, ØREPROPPER OG TILBEHØR

11.1 HØREAPPARATER

- Serienummer skal være synligt på apparatet
- På emballagen skal fremgå
    - Elektronisk læsbar stregkode som er 2-delt eller 2D-stregkode, hvis der efter aftale med Amgros udelukkende leveres 2D stregkode.
    - Produktbetegnelse
- Høreapparaterne skal kunne leveres i samtlige farver i Leverandørens sortiment.
- Leverandøren har ret til at udfase farver, men pligt til at informere om dette.
- For i-øret apparater (ITE, ITC og IIC/CIC), er skallen inkluderet i prisen.
- Alle høreapparater skal leveres klar til brug, dvs. at høreapparatet skal leveres samlet med eventuelle batteriskuffer med telespole osv.

11.2 ØREPROPPER

- Der kan bestilles ørepropper til RIC og BTE fra alle rammeaftaleleverandører mod betaling for proppen.
- Særligt materiale kan koste ekstra, da det ikke altid er en del af rammeaftalen. Se rammeaftaleudvalget på sortimentsoversigten.
- Leverandøren har ret til at bede om et nyt aftryk, hvis det vurderes for ufuldstændigt til produktion af en given prop. Leverandøren skal da angive, hvorfor det ikke kan anvendes.
- Hvis en prop ikke kan produceres pga. ørets anatomi, men der findes et alternativ, skal Leverandøren kontakte klinikken inden en eventuel ændring af bestillingen medmindre andet er aftalt.
- Propper skal kunne leveres i alle de tilgængelige farver i Leverandørens sortiment.
- Propperne skal kunne bestilles med en markering, der angiver om det er til højre eller venstre øre.
- Ørepropper skal leveres med pasformsgaranti, hvilket betyder, at de kan returneres og krediteres inden for krediteringsfristen, hvis de ikke er som forventet.
- Leverandøren skal opbevare en 3D scanning og propdesign i fire år. Derudover skal de angivne oplysninger fra seneste propbestilling opbevares.
- Øreproppen er omfattet af en toårig servicegaranti, som dækker materiale- eller fabriksfejl. Garantien dækker derfor ikke skader og brud ved vold, overlast eller indgreb i øreproppen.

11.3 TILBEHØR

- Høreklinikken har ret – men ikke pligt – til at bestille Tilbehør
- Det er ikke et krav, at Leverandøren skal kunne levere en fysisk fjernbetjening eller streamer, men hvis Leverandøren ikke har en fysisk enhed, skal der findes en app som erstatning for fjernbetjening og direkte streaming som erstatning for streamer.
- Tilbehør skal kunne leveres i samtlige farver, som disse findes i Leverandørens sortiment.

- Alt Tilbehør skal leveres klar til brug, dvs. at firmwaren skal være opdateret til seneste udgave på produktionstidspunktet og fjernbetjeninger/streamere skal leveres med batterier og/eller være opladet i et sådant omfang, at disse kan tilkobles høreapparaterne under tilpasningen i klinikken.
- Batteriopladeren skal leveres med dertilhørende opladerkabel.

12. FORBRUGSARTIKLER

- Leverandøren skal i garantiperioden, vederlagsfrit levere forbrugsartikler til almindelig brug og vedligeholdelse af høreapparatet.
- Patienten er berettiget til forbrugsartikler i den fireårige garantiperiode.
- En patient er berettiget til 12 tips, domes, tyndslager og støttesnore og 12 filtre per høreapparat per år.
- Leverandøren kan sende forbrugsartiklerne som en pakke med en minimumsmængde til to års forbrug.
- Patienten kan først bestille sin anden og sidste pakke, når de to år nærmer sig deres afslutning.
- Hvis patienten har behov for flere forbrugsartikler end det forventede forbrug, skal Leverandøren henvise patienten til høreklinikken, et kommunikationscenter eller tilsvarende, som høreklinikken på det pågældende tidspunkt har en aftale med, eller som patienten er tilknyttet.
- Nogle af patienterne har grundet medicinske behov for flere forbrugsartikler end det forventede forbrug, og Leverandøren skal imødekomme fremsendelse af disse efter nærmere aftale med høreklinikken.
- Det forventes, at det er et fåtal per klinik, der har et medicinsk behov for flere forbrugsartikler.
- Almindeligt vedligehold, herunder udskiftning af forbrugsartikler, skal kunne foretages af patienten.
- Leverandøren skal i den forbindelse udarbejde tilstrækkeligt og hensigtsmæssigt skriftligt informations- og vejledningsmateriale til patienterne. Materialet skal leveres i det antal eksemplarer, der ønskes af den enkelte høreklinik.
- Patienterne skal have adgang til at foretage bestillinger enten telefonisk eller online.
- Leverandøren skal i det medsendte materiale desuden informere om, hvordan patienten kan anvende forbrugsdelene på den mest hensigtsmæssige måde, jf. ovenstående.
- Leverandøren kan ikke opkræve betaling fra patienterne for forbrugsartikler og er forpligtet til at sikre, at patienterne ikke fejlagtigt får opfattelse heraf.
- Forbrugsartikler skal sendes af Leverandøren til patienten uden beregning af porto.
- Levering skal ske senest 10 arbejdsdage efter Leverandørens modtagelse af bestilling.
- Leverandøren skal endvidere sikre, at klinikkerne til enhver tid har et passende lager af forbrugsartikler.

13. TILBEHØR TIL BØRNETILPASNINGER

- Leverandøren skal mod betaling kunne levere "børnetasker" til børn på hhv. 0-6 år samt 6+ år og CLIPS, hvis de leverer høreapparater til børn via rammeaftalen.
- Leverandøren kan nøjes med at tilbyde én taske, hvis denne dækker indholdet (batteritester, tørretabletter (min. 4 stk.), tørreboks og stetoclip og passende legetøj til det angivne aldersspænd).til begge aldersgrupper.

14. VEDERLAGSFRI VEJLEDNING OG TILPASNINGSSOFTWARE

- Leverandøren skal tilbyde undervisning ved rammeaftalestart og ved sortimentsopdateringer i de tilbudte Varer.
- Underviserne skal være fagligt kvalificerede indenfor brugen af høreapparater og tilpasningssoftware og have erfaring med undervisning i disse.
- Hvis Leverandøren har tilbudt børneapparater, skal underviserne være fagligt kvalificerede indenfor pædiatrisk audiologi.
- Leverandøren skal kunne træffes telefonisk på hverdage mellem kl. 8 og 16, fredag dog mellem 8 og 15.

- Klinikken kan også henvende sig vedrørende ordrer via HA-handel.
- Leverandøren skal af egen drift henvende sig til høreklinikkerne om eventuelle problemer med høreapparaterne eller tilpasningssoftware.
- Der skal følge danske brugsvejledninger med høreapparaterne.
- Der skal være danske brugsvejledninger til brug og opkobling til apps for høreapparater der er smartphone kompatible.
- Leverandørerne tilbyder via deres hjemmesider instruktionsvideoer til borgerne med vedligehold osv.

15. ÆNDRING/UDSKIFTNING AF SORTIMENT

- Hvis Leverandøren opdaterer høreapparater i de enkelte behandlingskategorier for eksempel med nye farver, nye receivere med nyt output eller lignende skal de nye udgaver tilbydes.
- Amgros foretager løbende opdateringer af sortimentet på baggrund af Leverandørens opdateringer af produktfamilier.
- Leverandøren kan anmode om at opdatere sortimentet hvert halve år og det opdateres 1. juni og 1. december.
- Hvis der har været en halvårlig opdatering, sender Amgros en ny sortimentsoversigt til klinikken.

16. PRISREGULERING

- Priserne er faste de første 24 måneder, hvorefter de reguleres årligt.

17. ÅRLIGE DRIFTSMØDER

- Der afholdes årligt mindst 3 driftsmøder med rammeaftaleleverandørerne.
- Formålet er at drøfte bæredygtig omstilling, men derudover at drøfte driftsrelaterede emner fra høreklinikker.

18. DATABEHANDLERAFTALER

- Der foreligger databehandleraftaler mellem leverandørerne og Amgros, som dækker alle forhold, der vedrører persondata.