

## Terms of Sale

Otto Bock HealthCare Canada offers a 1% prompt pay discount if the customer pays an invoice within 15 days from the invoice date; all invoices are due and payable within 30 days (net 30) of the invoice date. Overdue accounts are subject to a charge of 2% per month (26.82% per annum). We accept Visa® and MasterCard® for immediate payment.

## New Accounts

To establish a credit line, please fax a completed Credit Application to our Credit Department at 289.288.4836. All orders are pre-paid by credit card until a credit history is established with Otto Bock or a credit check is completed.

## Past Due Accounts

Ottobock reserves the right to suspend shipments if any portion of an account becomes past due, unless satisfactory arrangements have been made with the Credit Department.

## Pricing

Prices are quoted in Canadian dollars F.O.B Burlington, Ontario. All prices are subject to change without notice.

## Shipping

Using the most economical and direct methods possible, all items are shipped F.O.B. Burlington, Ontario. Freight charges will be added to your account. (Certain materials are hazardous and cannot be sent by air. We are required by law to send restricted articles according to shipping regulations established by federal and provincial governments.)

## Damaged Goods

Once product is shipped from Otto Bock HealthCare Canada, as with most anything shipped by any supplier the risk of loss shifts to the customer and the customer is then responsible for filing any necessary claims. Please inspect shipments for damage BEFORE signing for the delivery. If the customer receives damaged goods, he/she should immediately contact the local representative of the shipping company to submit a claim of damaged goods.

## Otto Bock Return Policy for non custom products

All items being returned to Otto Bock HealthCare Canada require a Return Authorization Number (R.A.#), which is obtained by calling Customer Service at 1.800.665.3327 (press 1). No returns will be accepted after 60 days. No returns will be accepted without R.A. #. When the customer calls to request R.A. #, the following information will be requested:

- Company name
- Account number
- Sales order number
- Invoice or purchase order number
- Reason for the return
- Part numbers, description, and quantity for the item(s) being returned.

All items being returned to Otto Bock Health Care Canada should be shipped to:

Otto Bock HealthCare Canada Ltd.  
5470 Harvester Road  
Burlington, On L7L 5N5  
Tel: 800.665.3327

R.A.#'s may be requested and the item returned within 30 days of purchase. When R.A. # is issued between 0 and 30 days of purchase, no fee applies for items in resalable condition. When the R.A. # is issued between 30 and 60 days of purchase, the customer will be charged a restocking fee of \$25 or 25% of the value for each item, whichever is greater. Please note that all products will be evaluated to determine that they are in resalable condition. Products found to be damaged or not in resalable condition in their original package, or products received without an R.A. # will be returned to the customer and credit will not be issued. Account credits of any kind (return goods, overpayments, duplicate payments) are valid and remain on the account only 90 days from the date of issuance; after 90 days the credit will be removed from the account.

## Otto Bock Return Policy-Special Order Products

Otto Bock HealthCare Canada will not provide a credit for any special order items. Special order items are products that are not stocked in our North American operation's Distribution Centre.

## Satisfaction Guarantee on Custom Products

Otto Bock HealthCare Canada offers a Satisfaction Guarantee for the following custom-made products:

- Custom liners – 60 days
- Devices custom fabricated by Otto Bock Fabrication Services - 60 days
- OBSS custom cushions – 90 days from unfinished cushion shipped date

Otto Bock HealthCare Canada guarantees that the above-mentioned products sold to the original purchaser will be fabricated as requested by the customer. If for any reason, within the first 60 (90 for OBSS) days of delivery, the customer is not completely satisfied with the product, it may be returned for alteration, re-fabrication, or replacement. No cash refunds or credits will be issued for custom-made products. This guarantee does not cover customer-ordering errors. Cosmetic custom silicone products are excluded from this policy.

## Warranty Returns

For warranty return information on all other products, please review the instructions for use accompanying the product or call customer service at 800.665.3327 (press 1) for more information. Warranty returns are handled on a case by case basis at the discretion of Ottobock.

## Conditions de vente

Otto Bock HealthCare Canada accorde un escompte de 1% pour les paiements effectués dans les 15 jours à compter de la date de facturation; les termes de paiement standard sont : net 30 jours. Un supplément de 2% pour chaque mois de retard sera ajouté à tout compte en souffrance (26.82% per annum). Pour régler votre facture de façon immédiate, nous acceptons Visa et MasterCard.

## Nouveaux comptes

Chaque commande sera payable sur livraison si votre compte Otto Bock HealthCare Canada n'est pas déjà établi. Pour établir votre compte, vous devez expédier une demande d'ouverture de compte dûment remplie à notre département des comptes au 289.288.4836 (numéro de télécopieur).

## Les comptes en souffrance

OttoBock se réserve le droit de surseoir à toute livraison en cours advenant un compte en souffrance à moins que des ententes satisfaisantes ont été prises avec le service de crédit

## Expédition

Tous les produits quittent nos bureaux de Burlington (Ontario) selon le moyen le plus économique et le plus direct. Des frais additionnels s'appliquent aux commandes expédiées de façon accélérée. (À noter : La loi nous interdit l'envoi par avion de certaines marchandises dangereuses. Nous expédions ces produits selon les normes établies par les gouvernements fédéral et provincial.)

## Politique des prix

Les prix sont exprimés en dollars canadiens F.A.B.(franco à bord) Burlington (Ontario) et peuvent être modifiés sans préavis.

## Produits endommagés

Selon la coutume de la plupart des fournisseurs, les risques associés au transport de la marchandise sont assumés par l'acheteur au moment que celle(elle)-ci quitte les bureaux d'Otto Bock HealthCare Canada. En cas de problème, l'acheteur doit effectuer toute démarche de réclamation. Si la marchandise arrive à sa destination en mauvais état, l'acheteur doit effectuer une réclamation auprès de la compagnie de transport qui a effectué la livraison.

## Politique de retour sur les articles en inventaire Retours

Tout article retourné à la compagnie Otto Bock doit obligatoirement être accompagné d'un numéro d'autorisation que l'on obtient en téléphonant au 1.800.665.3327 (appuyez sur le "1"). Aucun retour n'est accepté après 60 jours, y compris les commandes sur mesure. Aucun retour n'est accepté s'il n'est pas accompagné d'un numéro d'autorisation fourni par Otto Bock HealthCare Canada. Au moment d'appeler pour obtenir un numéro d'autorisation, veuillez vous assurer d'avoir les renseignements suivants en main :

- Nom de la compagnie
- Numéro de compte
- Numéro de bon de commande
- Numéro de la facture
- La raison du retour
- Le numéro du produit, sa description, et le nombre d'articles faisant l'objet du retour

Tout article devrait être expédié exclusivement à cette adresse :

Otto Bock HealthCare Canada Ltd.  
5470 Harvester Road  
Burlington, On L7L 5N5  
Tél: 800.665.3327

Vous pouvez obtenir un numéro d'autorisation pour le retour dans les 30 jours suivant tout achat. À l'intérieur de ce délai, il n'y a aucun frais supplémentaire pour tout article qui peut être remis en vente. Entre 31 et 60 jours suivant l'achat, des frais de 25 \$ ou 25 % de la valeur de l'article vous seront exigés. Veuillez noter que tout retour sera évalué au moment de son arrivée aux bureaux d'Otto Bock afin de déterminer son état pour la revente. Tout produit endommagé ou qui n'est pas dans son emballage d'origine et en état pour la revente, ainsi que tout produit qui n'est pas accompagné d'un numéro d'autorisation de retour, sera retourné au client et aucun crédit ne sera accordé. Toute remise portée à votre compte (marchandise retournée, paiements en trop, paiements effectués plus d'une fois pour le même achat) sera maintenue au compte pendant 90 jours seulement. Si le crédit accordé n'est pas utilisé à l'intérieur de ce délai (90 jours), le montant sera effacé du compte.

## Retours – commandes spéciales

Otto Bock HealthCare Canada n'accordera aucun remboursement pour les commandes spéciales. Il s'agit de produits qui ne sont pas normalement maintenus en inventaire au centre de distribution nord-américain.

## Garantie de (satisfaction) pour les produits fabriqués sur mesure:

Otto Bock HealthCare Canada offre une garantie de satisfaction de 60 jours pour les produits suivants fabriqués sur mesure :

- Les cousins fabri(fabriqués) sur mesure OBSS :-60 jours
- Les doublures d'emboiture fabriquées sur mesure :-60 jours
- Les (coussins)fabriqués sur mesure par les services d'Otto Bock : 90 jours à partir de la date du coussin non finalisé

Otto Bock HealthCare Canada garantit que les produits mentionnés ci-haut à l'acheteur initial seront fabriqués selon les spécifications(spécifications) de ce dernier. Si, pour une raison quelconque, à l'intérieur (intérieur)de (des)60 jours (après)la livraison au client, celui-ci n'est pas satisfait de son produit, l'appareil peut être(être) retourné(retourné) pur(pour)une ou des modification(s) ou pour être refabriqué, remplacement ou crédit (crédit). Cette garantie ne s'applique pas aux erreurs commises par le client au moment de la transmission de la commande. Sont également exclus les produits esthétiques ou la finition esthétique des produits fabriqués sur mesure, ainsi que les pieds et les mains partiels provenant de notre fabrique de produits en silicone. Il n'y aura aucun remboursement en espèces(espèces) pour les produit fabriqués (fabriqués)sur mesure.

## Retours des produits sous garantie

Pour tout renseignement sur les retours pour les produits sous garantie, veuillez vous référer aux instructions fournies avec le produit ou contactez le service à la clientèle au 800.665.3327 (appuyez sur le 1). Les retours des articles sous garantie sont gérés au cas par cas à la discrétion d'Otto Bock.