

## Ballerine pärlspiral – Garantiprogram

Vi har två typer av garantier:

- 6 månaders garanti för patienter (s.1)
- Livtidsgaranti (högst 5 år) (s. 2)

Vårdgivare ska ha fått utbildning på insättning av IUB™ SCu300 MIDI (Ballerine pärlspiral) för att garantierna ska gälla.

### 6 månaders garanti

Det kan vara knepigt att hitta ett preventivmedel som passar. Om du inom 6 månader känner att Ballerine inte passar dig, då kan du utnyttja vår 6 månaders garanti. Den innebär att du får du tillbaka 80% av dina pengar för pärlspiralen.

*Hur gör jag?*

- Ta kontakt med din mottagning.
- Be dem göra en reklamation till oss – om de inte vet hur de ska göra, säg att de ska maila [reklamation@solann.se](mailto:reklamation@solann.se)
- Betalade du för din Ballerine på plats?
  - Mottagningen sköter hela reklamationsärendet direkt, inklusive återbetalning.
- Köpte du Ballerine från vår hemsida?
  - Ange ditt ordernummer till din mottagning. När du gjorde din beställning ska du ha fått ett mail av oss. Där hittar du ordernumret som ser ut såhär SO12345.
  - Ange ett av följande alternativ:
    - Jag vill ha en ny Ballerine.
    - Jag vill ha 80% av pengarna tillbaka.
- När vi har fått in reklamationen från mottagningen sätter vi tillbaka pengarna på ditt konto eller skickar en ny pärlspiral (beroende på vad du har valt).
- Om du köpte din Ballerine på plats på mottagningen får du tillbaka pengarna av mottagningen. Mottagningen ska fortfarande göra en reklamation till oss så du behöver fortfarande ange ditt ordernummer till mottagningen.

*Varför får jag endast tillbaka 80%?*

20% av beloppet går till kostnader för hantering av ärendet.

### **Livstidsgaranti (högst 5 år)**

Ballerine får sitta inne i högst 5 år, vilket är livstiden på produkten. Om du varit med om en utstötning eller delvis utstötning har du rätt till en ny pärlspiral utan extra kostnad\*.

Vårdgivare ska ha fått utbildning på insättning av IUB™ SCu300 MIDI för att garantierna ska gälla.

#### *Hur gör jag?*

- Ta kontakt med din mottagning.
- Be dem göra en reklamation till oss – om de inte vet hur de ska göra, säg att de ska maila [reklamation@solann.se](mailto:reklamation@solann.se)
- Betalade du för din Ballerine på plats?
  - Mottagningen sköter hela reklamationsärendet direkt.
- Köpte du Ballerine från oss på [solann.se](http://solann.se) eller [ballerine.se](http://ballerine.se)?
  - Ange ditt ordernummer till din mottagning. När du gjorde din beställning ska du ha fått ett mail av oss. Där hittar du ett nummer som ser ut såhär SO12345.
  - Ange om du vill ha en ny Ballerine.
- När vi har fått in reklamationen från mottagningen skickar vi en ny pärlspiral.

Vårdgivare ska ha fått utbildning på insättning av IUB™ SCu300 MIDI för att garantierna ska gälla.

\*Kostnader för besöket kan tillkomma. Dessa kostnader är mottagningens och är inte kopplade till Ballerine eller dess garanti. Varje mottagning sätter sina priser själva.

Har du några frågor angående reklamation?

E-mail: [reklamation@solann.se](mailto:reklamation@solann.se)

Telefon: 08-583 560 60