

LES GARANTIES

Hexamed
matériel médical



Plus de services

Plus de sérénité

Aujourd'hui, vous, professionnels de santé, exigez le meilleur pour votre patientèle et vous-même. Vous attendez de vos prestataires et fournisseurs efficacité et rapidité dans le traitement de vos demandes.

Parce qu'une panne ne doit pas bloquer la réalisation de vos examens quotidiens, Hexamed a décidé d'augmenter la qualité du service fourni en mettant en place 3 niveaux de garanties au choix, dont vous trouverez le détail dans ce document.

DOCUMENT EXPLICATIF

LES NIVEAUX DE GARANTIE

Qu'est-ce que c'est ?

Si votre commande est éligible aux extensions de garanties (voir détail dans les points suivants), Vous aurez le choix entre 3 niveaux de garantie : Standard, Primo ou Premium. Pour chacun de ces niveaux de garantie sont inclus diverses prestations et services depuis la garantie légale de base à des prestations plus haut de gamme. L'extension de garantie n'impacte pas la durée de garantie mais le niveau des services fournis pendant la période de garantie du matériel.

Pour qui ?

Vous pouvez bénéficier de ces extensions de garantie si vous êtes situés en France métropolitaine uniquement (hors Corse) et que vous avez ajouté dans votre panier des produits éligibles. Vous pourrez alors sélectionner un niveau de garantie au moment de la réalisation du devis, de la commande en ligne ou par téléphone avec un conseiller client.

Comment sélectionner une garantie ?

La sélection d'une garantie est obligatoire pour certaines catégories de produits prédéfinies par Hexamed. L'affichage est automatique si le devis ou la commande contient un produit éligible.

Pour les commandes en ligne, vous pourrez sélectionner le niveau de garantie souhaité dans une étape spécialement dédiée lors du processus de commande.

Pour les commandes au téléphone, votre conseiller vous proposera de choisir entre les différents seuils de garantie.

EN PRATIQUE

Lors de la commande, vous sélectionnez 1 des 3 seuils de garantie.

Ce seuil de garantie est valable pour tous les produits éligibles de la commande (hors accessoires et consommables). Précisions : La garantie n'est pas applicable à l'ensemble du panier ou de la commande mais uniquement aux produits désignés comme éligibles par Hexamed. Par ailleurs, le niveau de garantie choisi ne s'applique pas indépendamment à chaque produit, mais automatiquement à tous les produits éligibles du devis ou de la commande.

Si vous sélectionnez une garantie payante, vous devrez régler son montant en même temps que votre commande.

La mention de la garantie sélectionnée sera portée sur tous les documents relatifs à votre devis ou commande, ainsi que la liste des produits associés à cette garantie.

En cas de problème avec votre matériel pendant la durée de garantie fabricant et si votre matériel est couvert par une garantie Primo ou Premium, vous devrez contacter le Service Après-Vente d'Hexamed, qui déterminera de la suite à donner au dossier, en collaboration directe avec les services techniques du fabricant. En fonction du niveau de garantie souscrit, vous aurez accès aux prestations supplémentaires correspondantes. Par exemple, la prise en charge des frais d'envoi du matériel, des frais de déplacement d'un technicien, du prêt de matériel, etc ...

Vous devez impérativement effectuer une demande d'ouverture de dossier SAV pour bénéficier des services associés à la garantie souscrite et vous ne pourrez pas prétendre à la prise en charge d'un retour produit sans accord préalable de nos services.

TABLEAU GENERAL DES GARANTIES

	Standard	Primo	Premium
Possibilité de profiter des offres de financement  ⓘ			
Durée de garantie ⓘ	Garantie fabricant (Voir fiche produit)		
Prise en charge des frais de retour, si nécessaire dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie ⓘ			
Prise en charge des frais de déplacement d'un technicien, si nécessaire dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie ⓘ			
Prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (Frais de transport aller/retour inclus) pendant la durée de garantie ⓘ			

ⓘ Détails dans la page suivante.

DETAIL DES PRESTATIONS

Prestation	Descriptif
<p>Possibilité de profiter des offres de financement </p>	<p>En partenariat avec E-LIZ FRANFINANCE, organisme qui permet aux professionnels de payer en 6 à 60 mensualités à partir de 1000 € HT d'achat.</p> <p>Offre de financement soumise à conditions et sous réserve d'acceptation de votre dossier de crédit par FRANFINANCE (société anonyme au capital de 31 357 776 Euros - 719 807 406 RCS NANTERRE - Siège social : 53 rue du Port CS 90201 92724 Nanterre CEDEX, intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS n° 07 008 346 – www.orias.fr).</p> <p>INGENIERIE TECHNIQUE ET LOCATION (ITL) (société par actions simplifiée au capital de 5 280 000 Euros - 523 314 474 RCS PARIS - Siège social : 56-60, rue de la Glacière 75013 PARIS) est intermédiaire en crédit non exclusif de FRANFINANCE inscrit à l'ORIAS N° 15 005 475</p>
Durée de garantie	Durée de garantie standard accordée par le fabricant. Information précisée sur la fiche produit internet.
Prise en charge des frais de retour, si nécessaire dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie	Si après étude de votre dossier, il s'avère nécessaire de retourner votre matériel vers les ateliers de notre fabricant, votre garantie Primo ou Premium couvre les frais d'acheminement qui resteraient à votre charge dans le cadre d'une garantie standard.
Prise en charge des frais de déplacement d'un technicien, si nécessaire dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie	Si après étude de votre dossier, le déplacement d'un technicien s'avérait nécessaire, sa prestation serait alors intégralement prise en charge. Seule l'intervention d'un technicien mandaté par nos services pourra entrer dans le cadre de la garantie. Aucune intervention extérieure ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.
Prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (Frais de transport aller/retour inclus) pendant la durée de garantie	Afin de pouvoir assurer la continuité des examens et soins auprès de vos patients, lorsque votre matériel a du faire l'objet d'un retour en atelier du fabricant entraînant une indisponibilité temporaire, nous vous fournirons un matériel de prêt. Il sera livré et réexpédié à notre charge. Un formulaire de demande devra être renseigné et une caution vous sera demandée. Elle vous sera restituée après le retour du matériel de prêt avec ses accessoires au complet dans son emballage d'origine. Le matériel de prêt sera similaire au vôtre mais pourra être de marque et modèle différents et pourra posséder des fonctionnalités moins avancées que certains modèles haut de gamme.

TARIFS DES GARANTIES

Le montant de la garantie est automatiquement calculé en fonction du type et du nombre de produits éligibles dans la commande. Le prix affiché pour chacune des garanties couvre l'ensemble des produits éligibles du devis ou de la commande. Le règlement se fait en même temps que la commande.

EXCLUSIONS

Ne sont pas inclus dans la garantie les matériels, accessoires ou consommables non éligibles aux garanties Primo ou Premium. Ces derniers sont soumis systématiquement et uniquement à la garantie standard fabricant, même si vous avez sélectionné une garantie plus haut de gamme pour d'autres articles de votre commande.

Les références des articles couverts par la garantie seront listées sous la mention de la garantie dans les documents relatifs à votre commande (devis, confirmation de commande, facture, ...). Si une référence n'apparaît pas dans la liste, c'est qu'elle n'est pas couverte par une garantie particulière, et bénéficie donc systématiquement de la garantie standard fabricant. Les garanties Standard, Primo ou Premium ne s'appliquent pas aux réparations de dommages résultant d'une utilisation non adaptée, d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant. Sont également exclus les dommages causés par un environnement de fonctionnement ou de stockage inadapté.

Pour plus de détails, se référer à nos Conditions Générales de Vente, dont un extrait est consultable sur la page suivante.

EXTRAIT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 8A GARANTIES FABRICANTS

8A.1 Le Client reconnaît être informé que HEXAMED MATERIEL MEDICAL n'est pas e fabricant, constructeur ou producteur des Produits commandés. HEXAMED MATERIEL MEDICAL ne fournit aucune garantie contractuelle quant aux Produits présentés sur le Site et susceptibles d'être commandés. La garantie contractuelle éventuellement accordée par le fabricant, constructeur ou producteur du Produit commandé n'engage que celui-ci.

8A.2. Les garanties ne sont accordées que sur les matériels. Les consommables et les accessoires comportant des pièces d'usure fournis avec le matériel ne bénéficient pas de garantie, sauf exception expressément mentionnée sur la fiche produit. Exemple : un tensiomètre électronique est couvert par la garantie constructeur, mais le brassard qui l'accompagne ne l'est pas.

8A.3. Conformément aux dispositions légales en vigueur, HEXAMED MATERIEL MEDICAL garantit le Client contre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du Produit et contre les défauts ou vices cachés des Produits vendus.

8A.4. Retour des articles : en cas de panne d'un appareil au cours de la période de garantie, le client devra prendre contact avec le service client de HEXAMED MATERIEL MEDICAL qui lui donnera les instructions sur le retour éventuel du produit en SAV. Les frais de transport du matériel au SAV ou de déplacement d'un technicien sont à la charge du client. Seuls les pièces et la main d'œuvre sont pris en charge par la garantie fabricant.

Article 8B EXTENSIONS DE GARANTIE

8B.1. Pour certains produits de son catalogue, HEXAMED MATERIEL MEDICAL propose des extensions garantie payantes dénommées « PRIMO » et « PREMIUM » proposant un niveau de service plus élevé que la garantie dite « STANDARD » fournie par le fabricant. Ces extensions de garantie ne modifient pas la durée de la garantie. Elles sont proposées aux clients situés en France Métropolitaine uniquement. Le prix est variable en fonction du niveau de garantie choisie et fait l'objet d'une mention sur la commande et la facture.

8B.2. Les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre des garanties PRIMO et PREMIUM sont explicitées sur une page dédiée de nos sites internet : <https://www.hexamed.fr/content/56-garanties>

8B.3. Niveaux de garantie

- La garantie fabricant, dite garantie STANDARD, comprend pendant la durée de la garantie accordée par le fabricant : les pièces de rechange et la main d'œuvre. Les frais de transport du matériel au SAV ou de déplacement d'un technicien restent à la charge du client.

- La garantie dite PRIMO, comprend en plus de la garantie STANDARD : la prise en charge des frais de retour en atelier dans le cadre d'un SAV pendant la durée de la garantie ou la prise en charge des frais de déplacement d'un technicien sur site, selon le choix du fabricant.

- La garantie dite PREMIUM, comprend en plus de la garantie PRIMO : le prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (frais de transport aller/retour) si le produit doit revenir en atelier.

8B.4. Prise en charge des frais de retour en atelier (garanties PRIMO et PREMIUM)

Si après étude de dossier, il s'avère nécessaire de retourner un matériel vers les ateliers du fabricant, la garantie Primo ou Premium couvre les frais d'acheminement qui resteraient à la charge du client dans le cadre d'une garantie standard.

8B.5. Prise en charge des frais de déplacement un technicien (garanties PRIMO et PREMIUM)

Si après étude de dossier, le déplacement d'un technicien s'avérait nécessaire, sa prestation serait alors prise en charge. Seule l'intervention d'un technicien mandaté par nos services pourra entrer dans le cadre de la garantie. Aucune intervention extérieure ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement

8B.6. Prêt temporaire d'un matériel similaire (garantie PREMIUM uniquement)

Lorsqu'un matériel a dû faire l'objet d'un retour en atelier du fabricant entraînant une indisponibilité temporaire, nous fournissons un matériel de prêt. Il sera livré et réexpédié à notre charge. Un formulaire de demande devra être

renseigné et une caution sera demandée. Elle sera restituée après le retour du matériel de prêt avec ses accessoires au complet dans son emballage d'origine. Le matériel de prêt sera similaire au matériel en panne mais pourra être de marque et modèle différents et pourra posséder des fonctionnalités moins avancées.

Article 8C LIMITATIONS DE GARANTIE

8C.1. Délai d'immobilisation : le délai d'immobilisation débute dès lors qu'un dossier est ouvert par notre service dédié (après réception du formulaire de demande, dûment rempli par le client), et jusqu'à ce que le problème soit résolu et donc que l'appareil soit de nouveau en bon état de fonctionnement. La durée d'immobilisation du bien dépend de plusieurs facteurs extérieurs notamment le type d'appareil, le type de réparations nécessaires, la situation géographique des ateliers du fabricant impactant le temps de transport aller/retour si un renvoi en atelier s'avère nécessaire

8C.2. Assistance à l'utilisateur : le SAV d'Hexamed n'a pas pour obligation d'assister l'utilisateur à la réception de son matériel pour procéder à la mise en service à distance, mais de régler d'éventuels incidents techniques qui pourraient intervenir après la mise en fonctionnement de l'appareil. Le client doit se référer en premier lieu à la notice de mise en service et d'utilisation des appareils commandés. Toute intervention du SAV hors de ce cadre d'exercice, pourra ouvrir droit à une éventuelle facturation au temps passé.

8C.3. Exclusions. La garantie ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- perte ou d'avarie survenue dans le cadre du transport, ou de retard imputable au transporteur ;
- usure normale ;
- non lecture des notices et des instructions d'utilisation et de maintenance de base de l'appareil ;
- défaut d'utilisation, de maintenance ou d'entretien de l'appareil ou non-respect des instructions fournies par le fabricant dans la documentation informative ;
- intervention d'un tiers pour changement ou modification des composants de l'appareil (hors SAV Hexamed ou fabricant ;
- de négligence ou autre faute du Client ;
- tout autre fait et causes extérieurs portant atteinte à l'intégrité du matériel : chute, casse, ...

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME AVEC LE MATERIEL ?

Il convient, avant de contacter notre SAV, de vérifier que le matériel rempli bien théoriquement les conditions de bon fonctionnement. Si c'est un matériel électrique, il faut s'assurer que ce dernier est correctement branché au secteur ou s'il dispose d'une batterie, si celle-ci est bien chargée à pleine capacité.