

CONTRATS D'ASSISTANCE V HeartStart HS1 Philips / Heart Start FRx Philips

Vous accompagner dans
L'accès public à la défibrillation



Z031013

PRODUITS D'ASSISTANCE V	BASIC +	PREVENTIL	CURATIL	PREMUNIL	PREMUNIL 24/7
Référence	DEF 004 G +	DEF 005 GP	DEF 006 GC	DEF 001	DEF 007
Dénomination	Garantie – Assistance 5 ans	Garantie Préventive	Garantie Curative	Assistance complète	Assistance 24/24 7/7
Ligne	BASIC	BASIC	BASIC	PREMIUM	PREMIUM
Tarif H.T 2011 ANNUEL PAR APPAREIL	inclus	90 €	115 €	195 €	318 €
SERVICES APRES VENTE					
Assistance téléphonique 7/7 (détection et conseils des anomalies de fonctionnement)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Inclus
Prise en charge de l'administration de la garantie Fabricant et suivi personnalisé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Inclus
Garantie des consommables	Piles	1 an	1 an	2 ans	4 ans
	Electrodes	1 an	1 an	2 ans	2 ans
Rachat du défibrillateur à la fin de la garantie de 5 ans (si renouvellement)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASSISTANCE PREVENTIVE					
Visite annuelle avec vérification et opération d'entretien (10 points de contrôle) - Fiche technique		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adjonction des remarques sur le registre de sécurité		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modifications des données du logiciel de l'appareil (conformité ERC)		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASSISTANCE CURATIVE					
Alerte date de péremption des consommables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Echange ou réparation en cas de panne du matériel sous 24 heures ouvrées (cout des pièces et déplacement inclus)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sans Objet
Remplacement des pièces défectueuses sous 24 heures ouvrées (cout des pièces et livraison inclus)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sans Objet
Surveillance de l'appareil 24h/24h 7j/7j - Alerte des services techniques - Déplacement d'un technicien					<input type="radio"/>
Echange ou réparation en cas de panne du matériel sous 8 heures ouvrées (cout des pièces et déplacement inclus)					<input type="radio"/>
Remplacement des pièces défectueuses sous 8 heures ouvrées (cout des pièces et livraison inclus)					<input type="radio"/>
Remplacement périodique des pièces d'usure normale (électrodes et piles) (cout des pièces et livraison inclus)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remplacement des électrodes après utilisation (cout des pièces et livraison inclus)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROTECTION ENVIRONNEMENT					
Récupération des appareils, destruction ou recyclage aux frais de Defibril	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Destruction des consommables (recyclage)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
JURIDIQUE					
Assistance juridique en cas de poursuites pénales et/ou civiles à la suite d'une défaillance lors de l'utilisation d'un défibrillateur				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CONTRAT D'ASSISTANCE- CONDITIONS GENERALES

CLAUSES COMMUNES

OBJET DU CONTRAT :

Ce document définit les modalités du contrat d'assistance des équipements installés aux adresses indiquées par le Client.

Les prestations couvertes par ce contrat sont précisées ci-dessous.

CONTENU DES PRESTATIONS :

Selon le choix du type de contrat, cf. conditions particulières.

Le fournisseur assure une assistance téléphonique 7j/7j aux heures habituelles de bureau. Cette assistance comprend une détection à distance des anomalies de fonctionnement indiquées dans le manuel d'utilisation livré avec le défibrillateur.

Le fournisseur conseille le Client sur les démarches à effectuer et les mesures conservatoires ou correctives à prendre.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Sous réserve que le Client les restitue, le fournisseur récupère les appareils et les consommables en fin de vie ou en fin de garantie afin de les recycler.

DUREE DU CONTRAT :

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 ans renouvelable par tacite reconduction à compter de sa date d'entrée en vigueur et ne pourra excéder la période de garantie du fabricant.

Il pourra être interrompu par le CLIENT à tout moment avant la date de fin de contrat, par lettre recommandée avec A.R. Dans un tel cas de résiliation anticipée, la date effective de résiliation sera la date annuelle anniversaire de la souscription et de versement de la redevance annuelle. Toute redevance versée par le CLIENT restera acquise à DEFIBRIL, y compris en cas de résiliation anticipée.

ACCES AU MATERIEL :

Sous réserve qu'il ait été prévenu au moins 48 heures à l'avance, le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le fournisseur le libre accès au matériel couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant pour effectuer ses contrôles et opérations d'entretien et lui assurera l'assistance nécessaire.

Les interventions seront effectuées pendant les heures normales de travail correspondant à 8 heures consécutives entre 9h et 18h les jours ouvrables du lundi au vendredi.

Au cas où l'intervenant envoyé par le fournisseur ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par cet intervenant serait alors facturé en supplément.

OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le fournisseur, notamment dans le manuel d'utilisation.

Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux recommandations fournies par le fournisseur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.

Le matériel ne pourra être modifié, ou réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du fournisseur.

Les électrodes, chargeurs, et batteries utilisés avec le matériel devront correspondre strictement à celles agréées par le fournisseur.

En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations précisées, le fournisseur pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

DEPANNAGE :

Le CLIENT contactera directement LAERDAL ou DEFIBRIL :

Coordonnées SAV LAERDAL :

tel 0826 46 66 10 e.mail : info@laerdal.fr

Coordonnées SAV DEFIBRIL :

assist.tech@defibril.fr



PRIX APPEL LOCAL

REGISTRE DES ANOMALIES :

Le client tiendra un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel ; il devra en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

EXCLUSIONS :

Sont exclues du présent contrat et donneront lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants :

- non respect par le client des consignes d'entretien,
- utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents,
- négligence ou faute du personnel du client,
- adjonctions ou connexions de matériel d'une autre marque,
- modifications des spécifications de la machine,
- utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le fournisseur,
- variations ou défaillances du courant électrique,
- défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique,
- entretien effectué par des personnes étrangères au fournisseur,
- consommation de pièces lors d'une utilisation en défibrillation, de l'appareil en formation.
- vol, vandalisme, bris du matériel.

Le fournisseur dégage expressément sa responsabilité pour tout risque médical lié directement ou indirectement à l'utilisation du matériel.

LIMITATION DE RESPONSABILITE :

Le fournisseur sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre « exclusions ».

Le fournisseur ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable de tous dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel.

Si malgré l'alarme de l'appareil, Le Client n'a pas pris les dispositions conservatoires ou pris contact avec le service technique du fournisseur, le fournisseur ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

La responsabilité de la Société DEFIBRIL ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un fait ou d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

Dans l'éventualité où la responsabilité de DEFIBRIL serait engagée au titre d'un dommage résultant directement de l'exécution du présent contrat, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait limitée au montant de la redevance perçue par DEFIBRIL au titre de la période de douze mois en cours.

REDEVANCE :

Le montant de la redevance due au titre de l'assistance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans les conditions particulières. Elle tient compte des quantités d'appareils installés et du type de contrat choisi. Le paiement en est effectué annuellement. En cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence ou bien un nouveau contrat d'assistance serait établi pour les matériels complémentaires.

Le présent tarif pourra être révisé ou modifié par le fournisseur dans le cadre des lois et règlements en vigueur, sous réserve d'une information du client par lettre recommandée ou par messagerie Internet au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Dans un délai de 30 jours suivant la notification de la révision tarifaire, le client aura la possibilité de refuser l'application du nouveau tarif et en conséquence de résilier le présent contrat par lettre recommandée avec A.R. En l'absence de refus de la révision tarifaire par le Client celle-ci s'appliquera.

Dans le cas de refus par le Client de la révision tarifaire proposée, le présent contrat pourra être annulé de plein droit par le fournisseur.

CONDITIONS DE PAIEMENT :

Le coût de l'assistance est facturé d'avance chaque année à la date anniversaire.

Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés, sous réserve éventuellement de l'émission préalable d'un devis accepté par le Client si ses procédures l'exigent.

Les factures sont payables à réception, sans escompte.

En cas de non paiement des redevances à l'échéance le présent contrat serait résilié automatiquement de plein droit 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effets.

DROIT APPLICABLE - LITIGE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION :

Le présent contrat ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

En cas de litige, les parties feront leurs meilleurs efforts en vue d'aboutir à une solution amiable.

Tout litige né à l'occasion de l'exécution et de l'interprétation du présent contrat est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de NICE, quel que soit le lieu d'exécution de la prestation et son mode de paiement.

A défaut les Tribunaux du ressort du Tribunal de Grande Instance de NICE seront seuls compétents.

**PRODUIT D'ASSISTANCE-
CONDITIONS GENERALES**

CLAUSES SPECIFIQUES :

GARANTIE BASIC + :

Le fournisseur effectue une alerte par e-mail, par courrier ou téléphone à la date de péremption des consommables

Le client bénéficie d'un suivi personnalisé avec le SAV des fabricants pour le remplacement et/ou la fourniture dans les meilleurs délais. A titre indicatif, en moyenne, ces délais sont de 15 jours pour les appareils et pour les consommables hors garantie.

GARANTIE PREVENTIL :

En cas de panne ou défaut de fonctionnement du défibrillateur, celui-ci sera remplacé dans les conditions de la garantie fabricant, à compter du diagnostic effectué par le fournisseur en relation avec le client.

Le fournisseur assurera un contrôle périodique annuel afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien courant éventuellement nécessaires. L'intervenant chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.

Conformité ERC : Les messages de l'appareil concernant l'aide à la RCP peuvent être reprogrammés (voir liste dans le manuel d'utilisation fourni avec l'appareil). Le fournisseur effectuera les modifications du logiciel lors d'une vérification générale.

Le fournisseur préviendra le client par courrier, mail ou téléphone à la date de péremption des consommables.

GARANTIE CURATIL :

DEPANNAGE

Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, le fournisseur remplacera le matériel dans un délai de 24 heures ouvrées.

Les frais de retour du matériel défectueux sont à la charge de DEFIBRIL.

Le CLIENT contactera directement LAERDAL ou DEFIBRIL par téléphone ou e.mail :

Coordonnées SAV LAERDAL :
tel 0826 46 66 10 - fax : 04 78 35 38 45 -

.e.mail : info@laerdal.fr

Coordonnées SAV DEFIBRIL :
assist.tech@defibril.fr



PRIX APPEL LOCAL

Le fournisseur procédera à ses frais au remplacement des électrodes et de la pile soit à l'issue de leur fin de vie technique, soit par suite d'une utilisation en défibrillation, à l'exclusion d'une utilisation pour formation.

Il est rappelé que la durée de vie technique de ces pièces, hors consommation est la date de péremption pour les électrodes et 4 ans pour la pile.

Le client procédera lui-même aux opérations de contrôle périodique du défibrillateur, sans l'intervention du Fournisseur et remplira le registre de sécurité.

En cas de modification des recommandations ERC, le Client pourra demander la remise à jour, à ses frais, du programme d'aide à la RCP.

GARANTIE PREMUNIL :

Le contrat d'assistance technique PREMUNIL comprend les prestations des contrats : garantie PREVENTIL et garantie CURATIL.

A celles-ci, s'ajoutent les prestations suivantes :

RACHAT DES APPAREILS :

A l'issue de la période de garantie de 5 ans, DEFIBRIL proposera au CLIENT de lui racheter le défibrillateur (5% sous forme d'avoir), si ce dernier souhaite s'en séparer et le renouveler par un autre appareil proposé par DEFIBRIL.

ASSISTANCE JURIDIQUE :

Par l'intermédiaire de Protexia France, la société Defibril a souscrit **une protection juridique des utilisateurs de défibrillateurs** pour ses clients.

Cette protection juridique garantit, **en cas de poursuites pénales ou civiles à la suite d'une défaillance lors de l'utilisation d'un défibrillateur**, les prestations suivantes :

informations sur les droits et obligations et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde des intérêts des clients de Defibril ayant souscrit un contrat d'assistance ;

conseils sur la conduite à tenir,

représentation devant les tribunaux et prise en charges des frais de procès incombant aux clients de Defibril et les frais et honoraires des mandataires (avocat, huissier, expert, avoué) intervenus pour faire valoir les droits.

Pour bénéficier de cette garantie, les clients de Defibril doivent impérativement déclarer le litige par écrit au siège de la société dès qu'ils en ont la connaissance. Aucune démarche ne doit être engagée sans que la société Defibril et Protexia France en aient été préalablement informés.

Les plafonds et seuil minimal d'intervention sont :

Montant de la garantie par litige TTC :

4500 €

Plafond expertise judiciaire par litige TTC :

1350 €

Franchise TTC : 250 €

GARANTIE PREMUNIL 24/7 :

Le contrat d'assistance et de garantie PREMUNIL 24/7 comprend les prestations incluses dans les contrats PREVENTIL, CURATIL et PREMUNIL.

Le contrat PREMUNIL 24/7 ne peut être souscrit que pour les défibrillateurs installés dans des armoires de type AIVIA 300 et +. L'état du Défibrillateur est contrôlé en permanence via un capteur spécifique qui envoie les alertes au centre de télésurveillance de Defibril et à ces Assistants présents sur tout le territoire national.

Au besoin, une alerte est envoyée via mail au client.

Dans un délai maximal de 8 heures ouvrées, un Assistant se déplacera, effectuera les opérations nécessaires au remise en fonctionnement de l'équipement (remplacement appareil (échange ou prêt), remplacement des consommables, remise en route, rapport).

EXCLUSIONS :

Si l'alerte a pour origine une cause extérieure au fonctionnement normale du défibrillateur ou de l'armoire (pannes, anomalies,...) telle que la détérioration ou dégradation de l'équipement, l'Assistant fait un devis de remplacement de l'appareil ou des pièces défectueuses et le client est d'ores et déjà d'accord pour accepter de prendre en charge les frais de déplacements fixés forfaitairement à 90 € H.T.

ASSISTANCE JURIDIQUE :

L'assistance juridique est identique aux conditions prévues au contrat PREMUNIL.