



TERMES ET CONDITIONS DU SERVICE CLIENTS DISTRIBUTEURS France Métropolitaine

Les produits fabriqués par DMS APELEM sont garantis contre les défauts matériels ou de fabrication* pour une période de douze (12) mois¹ à partir de la date d'installation.

* DMS APELEM n'est pas tenu responsable en vertu de cette garantie si les tests et expertises réalisés par DMS APELEM révèlent que le défaut présumé de l'équipement n'est pas avéré, ou a été causé par le distributeur ou une tierce personne : erreur, négligence, installation et tests impropres, toute tentative non autorisée de réparer ou modifier, ou toute autre cause en dehors de l'utilisation normale, incluant mais non limitative aux pannes de courant, dysfonctionnements de l'alimentation électrique, surtensions, défaillance de climatiseur, humidité, incendie, foudre ou un autre risque naturel (inondation...)

Important : Le retour de la fiche d'installation remplie et tamponnée est impératif, afin de satisfaire aux exigences réglementaires en termes de traçabilité des dispositifs médicaux.

De plus, à défaut de réception de la fiche d'installation, la garantie débutera à la date d'expédition (date de bordereau d'expédition).

En cas de panne SOUS GARANTIE

a) Le Distributeur doit informer officiellement le service clients dans un délai maximum de 15 jours suivant la panne (par le biais de la fiche FAILURE REPORT E_R418 par e-mail, fax) indiquant le **numéro de série** de l'appareil et la liste des pièces présumées défectueuses, ainsi que toute information susceptible de permettre au service clients de diagnostiquer le problème (par email, le numéro de série de l'appareil sera reporté dans l'objet).

b) DMS APELEM prendra en charge les frais de port pour les pièces expédiées de son usine vers le distributeur pour les échanges sous garantie.

Le retour des pièces défectueuses (ou non utilisées) sera de la responsabilité du distributeur, qui couvrira les frais de port jusqu'à la livraison à l'usine DMS APELEM - adresse en page 2.

Ces pièces devront être conditionnées dans un emballage approprié, accompagnées de la fiche RMA correspondante.

Toute pièce reçue sans référence RMA sera considérée comme non reçue. Tout dommage ayant lieu durant le transport sera de la responsabilité du distributeur.

c) A compter du 1 janvier 2014, toute pièce expédiée au distributeur fera l'objet d'une facture. Le distributeur disposera d'un délai d'un mois pour retourner la pièce défectueuse (ou non utilisée), sa réception permettra la compensation de la facture initiale par un avoir intégral. Dans le cas contraire, la facture sera due, et payable immédiatement. Aucune pièce supplémentaire ne sera expédiée au distributeur avant règlement de cette facture.

¹ Sous réserve de conditions particulières spécifiées dans le contrat de vente

d) Les pièces échangées sous garantie sont garanties jusqu'à expiration de la garantie initiale de l'appareil (par exemple : si une pièce est échangée deux mois avant la fin de garantie de l'appareil, la pièce remplacée sera garantie pendant les deux mois de garantie restants).

En cas de panne HORS GARANTIE

a) Le Distributeur doit informer officiellement le service clients de la panne (par email, fax) indiquant le **numéro de série** de l'appareil et de la liste des pièces présumées défectueuses, ainsi que toute information susceptible de permettre au service clients de diagnostiquer le problème (par email, le numéro de série de l'appareil sera reporté dans l'objet).

b) En cas de panne de pièce, une offre commerciale sera envoyée au distributeur. A la réception de la commande ferme du distributeur, la pièce pourra être expédiée.

Retour des appareils ou des pièces pour réparation

Le distributeur doit informer DMS APELEM de sa volonté d'envoyer du matériel pour réparation ou expertise. DMS APELEM se réserve le droit de refuser un colis n'ayant pas fait l'objet d'une autorisation préalable.

- L'acceptation du retour de matériel s'accompagne d'une référence RMA, ainsi que d'éventuelles instructions de retour.
- Le matériel doit être renvoyé transport prépayé, accompagné d'un bon de livraison ainsi que de la fiche RMA.
- L'adresse de destination est :
DMS APELEM
Service Retour Client
Parc Scientifique Georges Besse
175 allée Von Neumann
30000 NIMES - FRANCE

Contacts du service clients

Division Ostéo, Mammo, Pano dentaires :

- Demande technique :

support@dms.com

Tel : 04 66 29 30 43

- Demande administrative :

sav@dms.com

Tel : 04 66 29 30 41

Fax : 04 66 27 87 47

- Horaires d'ouverture des services :

Du Lundi au Jeudi 8h30 - 17h30

Le Vendredi 8h30 - 17h00

Division Radiologie :

- Demande technique :

service@apelem.com

Tel : 04 66 29 30 05

- Demande administrative :

savfrance@apelem.com

Tel : 04 66 27 30 06

Fax : 04 66 27 87 47