



TERMES ET CONDITIONS DU SERVICE CLIENTS Finaux France METROPOLITAINE à compter du 01/01/2019



| | |

Garantie :

Tous les dispositifs médicaux fabriqués par DMS Group sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de matériel¹ pour une période de douze (12) mois² à date d'installation (date figurant sur la fiche d'installation).

En cas de problème technique, de demande d'information :

Le Client doit informer le Service Clients du problème rencontré (par appel téléphonique, email ou fax), en indiquant toute information susceptible de permettre au service clients de diagnostiquer le problème.

En parallèle, le dossier de suivi technique remis lors de l'installation de l'appareil permet aux différents opérateurs d'y reporter chronologiquement les problèmes techniques rencontrés.

De même, notre équipe technique, lors de ses interventions, y indique des éventuels commentaires à destination des manipulateurs.

En outre, lors de chaque intervention, un bon d'intervention est systématiquement établi, et un exemplaire est remis directement au client à l'issue de chaque intervention.

DMS Group pourra être amené à expédier des pièces détachées chez le client, en prévision de l'intervention de l'équipe technique, et organisera l'enlèvement des pièces sur site pour un retour usine.

A l'issue de la période de GARANTIE :

CONTRAT DE MAINTENANCE

DMS Group propose des contrats de maintenance pour couvrir les équipements à l'issue de la période de garantie.

Ils présentent différents avantages :

- Visites préventives périodiques (permettent de contrôler régulièrement votre appareil, et de limiter l'apparition de pannes)
- Garantie de priorité sur les plannings d'intervention lors des pannes
- Lissage des coûts de maintenance tout au long de l'année

AUTRES CAS

Si l'appareil est hors garantie et hors contrat, ou que votre demande sort du cadre de la garantie (compléments de formation, démonstrations diverses, demande spécifique, déplacements de matériel), un devis d'intervention et/ou de fourniture de pièces détachées vous sera adressé.

A réception de l'acceptation du devis de réparation, l'intervention pourra alors être planifiée.



Contacts du service clients

Division Ostéodensitométrie :

• Demande technique :
service@dms-imaging.com
Tel : + 33 466293043
Fax : + 33 466278747

• Demande administrative :
adminservice@dms-imaging.com
Tel : + 33 466293006
Fax : + 33 466278747

Division Radiologie :

• Demande technique :
service@dms-imaging.com
Tel : + 33 466293005
Fax : + 33 466278747

• Demande administrative :
adminservice@dms-imaging.com
Tel : + 33 466293006
Fax : + 33 466278747

Division Posturologie :

service.axs@dms-imaging.com
Tel : + 33 466293005
Fax : + 33 466278747

Division Wellness :

service@dms-wellness.com
Tel : + 33 466293043
Fax : + 33 466278747

• Horaires d'ouverture du service (hors jours fériés):
Du Lundi au Vendredi 8h30 – 17h30 hors jours fériés

¹ DMS Group n'est pas tenu responsable en vertu de cette garantie si les tests et expertises réalisées par DMS Group 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...)

² À condition qu'aucune condition particulière n'ait été définie dans le contrat de vente

