

CONTRAT D'ASSISTANCE PREMUNIL

Toutes marques
Défibrillateurs en accès public

Vous accompagner dans
L'accès public à la défibrillation



Z031013-12

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	PREMUNIL
Référence	DEF021
Tarif H.T 2014-2015 ANNUEL PAR APPAREIL	150 € (Remise 33% pour les communes landaises), soit 100€
SERVICES APRES VENTE	
Assistance téléphonique (détection des anomalies de fonctionnement et conseils)	●
Prise en charge de l'administration de la garantie Fabricant, Alertes Matérovigilance et techniques, Suivi personnalisé	●
Piles	●
Garantie des consommables	Selon constructeur
Electrodes	Selon constructeur
Rachat de l'ancien défibrillateur en cas de renouvellement	●
ASSISTANCE PREVENTIVE	
Visite annuelle avec vérification et opérations d'entretien (20 points de contrôle) effectuée par un technicien professionnel	●
Alerte respect des normes d'installation et de fonctionnement	●
Remise d'un rapport d'assistance pour le suivi du Registre de Sécurité	●
Vérification de l'installation et conseils au bon fonctionnement et à la conformité de l'accessibilité, de la signalétique et des normes réglementaires de bon fonctionnement.	●
Contrôle des accessoires	●
Assistance aux modifications des données du logiciel de l'appareil (conformité ERC)	●
ASSISTANCE CURATIVE	
Alerte date de péremption des consommables	●
Echange ou réparation en cas de panne du matériel sous 48 heures ouvrées (cout des pièces et déplacement inclus si l'appareil est sous garantie)	●
Remplacement des pièces défectueuses sous 48 heures ouvrées (cout des pièces et livraison inclus si les pièces sont sous garantie)	●
Surveillance de l'appareil 24h/24h 7j/7j - Alerte des services techniques - Déplacement d'un technicien si nécessaire	option
Prise en charge du suivi du boîtier intérieur ou extérieur	●
Remplacement périodique des pièces d'usure normale (électrodes et piles)	Jusqu'à 25% de remise
Opération de Remplacement des pièces d'usure normale (électrodes et piles) lors de la visite de contrôle	●
Remplacement des électrodes après utilisation thérapeutique.	●
Intervention de contrôle après utilisation thérapeutique.	●
Assistance à la récupération de l'ECG après utilisation thérapeutique	●
PROTECTION ENVIRONNEMENT	
Récupération des appareils en fin de vie, destruction ou recyclage aux frais de Defibril	●
Destruction ou recyclage des consommables aux frais de Defibril	●
JURIDIQUE	
Assistance juridique en cas de poursuites pénales et/ou civiles à la suite d'une défaillance lors de l'utilisation d'un défibrillateur	option

Tarif annuel de l'option Surveillance : 200 € (nécessite l'utilisation d'un boîtier communiquant et l'abonnement « data » chez un opérateur de téléphonie mobile).

Tarif annuel de l'option Assistance Juridique : 12 €

CONDITIONS GENERALES

GENERALITES

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.

Par équipement, ce contrat couvre le défibrillateur et son support. Il ne couvre pas le remplacement des pièces d'usage normal (électrodes, piles, trousse de secours ou toute autre pièce dont l'usage engendre la nécessité de leurs remplacements).

Le fournisseur s'engage à maintenir l'appareil en bon état de fonctionnement sous réserve de l'accessibilité aux appareils, du respect par le client de ses obligations (cf : OBLIGATIONS DU CLIENT) et du délai d'intervention prévu (cf : INTERVENTIONS CURATIVES).

CONTENU DES PRESTATIONS :

Le fournisseur assure une assistance téléphonique 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. Le fournisseur assurera les opérations préventives et curatives détaillées au chapitre « COUVERTURE ET OPTIONS ». Le client bénéficiera d'une remise sur l'achat de ses consommables dans les conditions fixées au chapitre « COUVERTURE ET OPTIONS ».

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Sous réserve que le Client les restitue, le fournisseur récupérera les appareils et les consommables en fin de vie afin de les recycler. Ceci ne comprend pas les électrodes utilisées à des fins thérapeutiques.

DUREE DU CONTRAT :

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an, renouvelable par tacite reconduction pour la même durée à compter de sa date d'entrée en vigueur.

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 prochaine date anniversaire de la souscription du contrat. Toute redevance versée par le CLIENT restera acquise à Défibril, y compris en cas de résiliation anticipée. Si le client ne désire pas le renouvellement de son contrat par tacite reconduction, il doit en avertir Défibril par courrier recommandé avec AR 1 mois au moins avant l'échéance.

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 11 heures consécutives entre 8h et 19h 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 ainsi que le déplacement occasionné seraient alors facturés en supplément.

Le client s'engage à prévenir Défibril en cas de changement d'implantation du matériel sous contrat.

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.

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.

Maintenir l'appareil et son support dans un bon état de fonctionnement et procéder aux modifications correctives demandées par le fournisseur en cas de détection d'un problème.

En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations précitées, Défibril sera déchargée de toute responsabilité et pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

En cas de survenue d'une panne du matériel couvert, le client s'engage à prévenir Défibril de la survenue de la panne. Défibril ne pourra être tenu pour responsable d'une défaillance en l'absence d'appel du client.

Le CLIENT contactera directement DEFIBRIL :

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. A chaque visite de contrôle et à chaque intervention, le fournisseur lui remettra une fiche d'intervention consignante toutes les remarques faites à l'occasion de cette intervention et que le client devra inclure dans le registre.

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.

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

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. Le paiement en est effectué annuellement d'avance. En cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence par avenant.

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 AR. En l'absence de refus de la révision tarifaire par le Client celle-ci s'appliquera.

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 en résultant sont payables à réception, sans escompte, à moins qu'un accord plus favorable existe.

Les factures des consommables, pour lesquels le Client bénéficie d'une remise privilégiée selon le tableau fourni en annexe sont payables à réception sans escompte, à moins qu'un accord plus favorable existe.

CONDITIONS GENERALES

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 effet. En ce cas, une pénalité contractuelle équivalente à 1 an de contrat en cours serait exigible immédiatement et de plein droit, sans préjudice pour le recouvrement de la somme restant due qui sera productive d'intérêts au taux légal en vigueur et qui sera transmise au Service Contentieux de Défibril.

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 NANTERRE, 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 NANTERRE seront seuls compétents.

COUVERTURE ET OPTIONS:

ETENDUE DE LA COUVERTURE

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 de 3 semaines pour les supports. En cas d'urgence motivée (manifestation sportive ou autre, inauguration...) un appareil ou un support pourront être prêtés dans l'attente de la réparation par le fabricant.

INTERVENTIONS PREVENTIVES :

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 apposera toutes les remarques nécessaires sur la fiche d'intervention qui sera remise au Client.

Conformité ERC : Si 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 si nécessaire 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. En l'absence de refus d'effectuer leur remplacement, les consommables périmés ou en fin de vie technique seront changés par l'intervenant chargé de l'entretien lors de son passage pour la vérification annuelle des appareils. Les consommables seront alors facturés aux conditions prévues au présent contrat.

INTERVENTIONS CURATIVES :

Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, et si le dépannage téléphonique avec le référent de l'appareil préalable à toute intervention n'a pas résolu le problème, le fournisseur interviendra si nécessaire dans un délai de 48 heures ouvrées.

Un référent pour chaque appareil sous contrat devra être indiqué par le Client afin de faciliter le dépannage téléphonique éventuel. Le référent devra être désigné avant toute intervention planifiée ou non de Défibril. Ses coordonnées téléphoniques et mail devront être indiquées par le Client. Toute modification de référent et/ou de ses coordonnées devra être notifiée à Défibril par courrier, fax ou mail.

En cas de panne ou défaut de fonctionnement du défibrillateur ou du boîtier sous garantie, celui-ci sera remplacé dans les conditions de la garantie fabricant, à compter du diagnostic effectué par le fournisseur en relation avec le client. Si l'appareil ou le support n'est plus sous garantie, un devis de réparation ou de remplacement si nécessaire sera proposé au client qui sera libre de l'accepter ou non. En cas de refus de réparation du Client, l'appareil cesserait d'être pris en charge par le présent contrat avec effet à la date de la détection de la panne.

Dans tous les cas, les éventuels frais : de déplacement liés aux supports, de dépose et de repose des supports sont à la charge du client qui pourra à son choix effectuer ces tâches par ses propres moyens ou en demandant l'exécution par Défibril sous réserve de l'établissement d'un devis accepté par le client.

Le CLIENT contactera directement DEFIBRIL par téléphone ou email :

Coordonnées SAV DEFIBRIL :
assist.tech@defibril.fr



PRIX APPEL LOCAL

Le fournisseur procédera à ses frais au remplacement des électrodes en cas d'une utilisation en défibrillation, à l'exclusion d'une utilisation pour formation. Pour bénéficier de la gratuité du remplacement et d'une visite de contrôle gratuite, le Client devra faire parvenir au fournisseur une attestation d'intervention établie par les Services de Secours étant intervenus, dans le mois ayant suivi la demande de remplacement des électrodes.

REMISES SUR CONSOMMABLES :

Le client bénéficie d'une remise définie dans le tableau des remises annexé pour l'ensemble des pièces d'usage normal. Ce tableau pourra être révisé et modifié à tout moment par le fournisseur et être opposable au Client à la condition de soumettre la modification par courrier ou par mail un mois au moins avant la date effective de modification. Le tableau ci-annexé fait partie intégrante du contrat et permet au Client de bénéficier des remises en pourcentage inscrites en regard de chaque consommable. Pour les articles non inscrits sur ce tableau, ils devront faire l'objet de demande de devis préalable auprès du fournisseur.

La transmission par courrier ou par mail d'un tableau modifié tiendra lieu d'avenant sans qu'il ne soit nécessaire d'éditer d'autre document que le tableau modifié avec référence au n° de contrat précisé aux conditions particulières.

RACHAT DES APPAREILS :

Si le client désire changer ses appareils DEFIBRIL proposera au CLIENT de lui racheter le ou les défibrillateur(s) usagé(s) (5% à 10% du prix d'achat sous forme d'avoir en fonction de l'état de l'appareil), ceci, si le client souhaite s'en séparer et le renouveler par un autre appareil proposé par DEFIBRIL.

OPTION 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 Défibril 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 Défibril 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 Défibril 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 €

OPTION SURVEILLANCE :

L'option « Surveillance » ne peut être souscrite 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 techniciens présents sur tout le territoire national. Un abonnement data souscrit par le client auprès d'un opérateur de téléphonie mobile est nécessaire.

Au besoin, une alerte est envoyée via mail au client. Le client s'engageant à fournir à Défibril les noms et adresses email des responsables des équipements sous contrat. A défaut, la responsabilité de Défibril ne saurait être engagée si l'alerte transmise n'était pas suivie d'effet.

Après un diagnostic effectué par téléphone avec le responsable de l'équipement, la décision d'intervention pourra être prise si le problème n'est pas résolu.

Si nécessaire, un technicien se déplacera, effectuera les opérations nécessaires à la remise en fonctionnement de l'équipement (remplacement appareil (échange si l'appareil est sous garantie ou prêt limité à 1 mois), remplacement des consommables, remise en route, rapport).

EXCLUSIONS :

Si l'alerte a pour origine une cause extérieure au fonctionnement normal du défibrillateur ou de l'armoire (pannes, anomalies,...) telle que la détérioration ou dégradation de l'équipement, le technicien 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 déplacement au tarif en vigueur en cas d'intervention sur place du technicien.

Version 2014-02208

ANNEXE N° 1 AU CONTRAT N°

TABLEAU DES REMISES

Date de début de validité : 01/08/2014

Validité jusqu'au : date de prochaine application de la modification des conditions de remises notifiée au client conformément aux conditions générales.

NOTE : les remises indiquées sont des remises en pourcentage applicables sur les Prix Publics des constructeurs. La mention du Prix Public en vigueur sera systématiquement indiquée sur tout devis et facture émis.

MARQUE	PRODUIT	DESIGNATION	REMISES EN POURCENTAGE
PHILIPS		Appareils garantis 8 ans	
	HS1	Electrodes adultes	20%
	HS1	Electrodes enfants	10%
	HS1 et FRx	Piles	20%
	FRx	Electrodes	10%
ZOLL		Appareils garantis 5 ans + (2 ans sous condition)	
	AED Plus	Electrodes et piles	20%
	AED Plus	Electrodes enfants	10%
PHYSIO CONTROL		Appareils garantis 8 ans	
	LifePack CR Plus	Electrodes et chargeurs de piles	20%
CARDIAC SCIENCE		Appareils garantis 7 ans	
	PowerHeart G3, G3 Plus et G5	Electrodes et piles	10%
SCHILLER		Appareils garantis 5 ans	
	FredEasy	Electrodes et piles	10%
PRIMEDIC		Appareils garantis 2 ans	
	HeartSave	Electrodes et Piles	10%
AUTRES MARQUES			
		Electrodes et Piles	5%

Les remises consenties par l'intermédiaire de ce tableau sont exclusivement liées au contrat. Elles ne peuvent donc plus être revendiquées par le client en cas de résiliation ou de suspension du présent contrat.