



# Termes et conditions du service clients

## Distributeurs DROM/COM et Monde

### à compter du 20/10/2022



9 Avenue du Canal Philippe LAMOUR  
30660 Gallargues-le-Montueux — France  
Tel > +33 4 66 29 09 07 — [www.dms-imaging.com](http://www.dms-imaging.com)

DMS | APELEM | MEDILINK | AXS MEDICAL

## 1 DESCRIPTION DES TERMES ET CONDITIONS

Ces *Termes et Conditions du Service Client* décrivent le partage des responsabilités entre DMS Imaging et ses DISTRIBUTEURS, concernant l'installation, le service et la maintenance des Dispositifs Médicaux de DMS Imaging.

## 2 DROITS ET OBLIGATIONS DE DMS IMAGING

### 2.1 Assistance technique

Les techniciens de DMS Imaging fournissent une assistance technique de qualité conformément aux bonnes pratiques généralement reconnues et aux normes.

**2.1.1** Une assistance technique est disponible par l'intermédiaire de la hotline du Service Clients et par Internet du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 17h30 heure française.

**2.1.2** L'assistance technique inclut une aide à l'utilisation des produits ainsi qu'à l'identification et la résolution de problèmes.

### 2.2 Remplacement anticipé des Pièces Détachées (sous garantie)

**2.2.1** Le DISTRIBUTEUR informe officiellement le Service Clients (via email, fax) dans un délai de 15 jours suivant la panne, en mentionnant le numéro de série du dispositif et de la partie défectueuse suspectée, ainsi que toute information supplémentaire qui pourrait aider le Service Clients à diagnostiquer le problème, par l'intermédiaire du document E\_PS07-017 FAILURE REPORT.

Lors des communications par email, le numéro de série du dispositif doit être mentionné dans l'objet du message.

**2.2.2** Pendant la période de garantie, DMS Imaging couvre les frais de transport des pièces détachées de l'usine au Distributeur.

Le retour des pièces défectueuses (ou des pièces non utilisées) est sous la responsabilité du DISTRIBUTEUR, qui prend en charge les frais de transport du retour. (DAP Gallargues-Le-Montueux, France) dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la pièce de remplacement.

Ces pièces sont retournées avec la mention « aucune valeur commerciale – Retour de pièces détachées sous contrat », dans un emballage approprié avec leurs documents RMA.

Toutes les pièces sans référence RMA et hors délais sont considérées comme manquantes.

Le DISTRIBUTEUR est tenu responsable de tout dommage sur les pièces en transit de retour.

**2.2.3** Chaque pièce envoyée au DISTRIBUTEUR est facturée.

Lorsque le DISTRIBUTEUR retourne une pièce défectueuse, (ou la pièce non utilisée) sous 1 mois dans les conditions attendues, la facture est compensée par un avoir. Dans le cas contraire, la facture doit être payée à son échéance.



## Termes et conditions du service clients

### Distributeurs DROM/COM et Monde

**2.2.4** DMS Imaging s'engage à fournir des pièces de remplacement, qui peuvent être neuves ou reconditionnées, mais portant les mêmes caractéristiques de fonctionnalité et de qualité.

#### 2.3 Panne de pièce hors garantie

**2.3.1** Un devis est envoyé au DISTRIBUTEUR pour la pièce de rechange. A réception du paiement, la pièce est disponible pour livraison (sous réserve de disponibilité en stock).

**2.3.2** Retour des appareils ou des pièces de rechange pour réparation

Le DISTRIBUTEUR informe DMS Imaging lorsqu'il prévoit d'envoyer des pièces de rechange ou des appareils pour réparation. DMS Group se réserve le droit de refuser les livraisons non autorisées.

En acceptant le retour des pièces de rechange ou de l'appareil, DMS Imaging fournit au DISTRIBUTEUR un document RMA, et les instructions d'expédition (valeur pour la douane, code douanier, destinataire ...)

#### 2.4 Ingénieur sur site

**2.4.1** Le DISTRIBUTEUR peut demander à DMS Imaging un support technique sur site, tous les coûts en résultant sont à la charge du DISTRIBUTEUR.

**2.4.2** DMS Imaging s'engage à fournir au DISTRIBUTEUR une estimation du coût de ce support technique sur site.

**2.4.3** Si le DISTRIBUTEUR accepte le devis de cette estimation, DMS Imaging s'engage à fournir le support technique commandé.

#### 2.5 Mises à jour logicielles

**2.5.1** Le DISTRIBUTEUR est autorisé à accéder aux mises à jour logicielles (y compris les documentations) étant compatibles avec les produits mis à disposition pendant la durée de l'accord. Si les mises à jour logicielles incluent de nouvelles fonctionnalités, elles peuvent être considérée comme un nouveau produit, avec des coûts supplémentaires.

**2.5.2** DMS Imaging peut sortir une mise à jour logicielle qui nécessite également une mise à jour matérielle afin de maintenir les fonctionnalités d'origine du logiciel. Une telle mise à jour matérielle n'est pas couverte par l'accord et peut entraîner des coûts supplémentaires.

#### 2.6 Accès des DISTRIBUTEURS américains aux dossiers de réclamation

Selon la 21 CFR 820.198 (g), afin que les enregistrements des réclamations des clients soient accessibles depuis les USA, les DISTRIBUTEURS basés aux USA peuvent demander à DMS Imaging de transférer ses bases de données, en envoyant la demande via [adminservice@dms-imaging.com](mailto:adminservice@dms-imaging.com).

Pour des informations sur la matériovigilance ou les actions correctives / préventives liées aux réclamations des clients, les DISTRIBUTEURS doivent envoyer un mail à [vigilance@dms-imaging.com](mailto:vigilance@dms-imaging.com).

### 3 OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR

**3.1.1** Le DISTRIBUTEUR est responsable du service à la clientèle pour l'installation, la garantie et la post-garantie des produits livrés à ses clients incluant, entre autres, d'effectuer correctement l'installation des systèmes, l'application, l'analyse de propagation, la mise en application des services bulletins ainsi que des actions curative ou corrective associées, les enquêtes sur site et la documentation.

A titre d'exemple et sans limitation, sa responsabilité impose au DISTRIBUTEUR :

- d'employer un personnel suffisant et qualifié, compétent pour effectuer ces services
- de fournir des informations précises et en temps opportun concernant la disponibilité du support technique et de l'assistance aux clients



## Termes et conditions du service clients

### Distributeurs DROM/COM et Monde

- de répondre en temps voulu aux exigences de tous les clients pour l'installation et le service sous garantie à ses frais.

**3.1.2** Le DISTRIBUTEUR s'engage à respecter les consignes et avertissements du fabricant concernant les dispositifs. Les dispositifs doivent être installés et entretenus conformément à la spécification énoncée dans le manuel fourni avec le dispositif, ou les procédures de réparation écrite / des instructions fournies par DMS Imaging.

**3.1.3** Le DISTRIBUTEUR s'engage à utiliser le dispositif conformément aux instructions du fabricant et au manuel de l'utilisateur, pour l'installer et l'entretenir.

**3.1.4** Le DISTRIBUTEUR s'engage à ne pas demander ou ne pas autoriser de support technique en dehors du support technique DMS Imaging sans son autorisation.

**3.1.5** Le DISTRIBUTEUR fournit à DMS Imaging tout type d'information concernant le produit et son emplacement.

**3.1.6** Le DISTRIBUTEUR doit posséder tous les outils nécessaires aux réparations requises pour effectuer les réparations.

**3.1.7** Spécifiquement pour les appareils installés aux USA, le DISTRIBUTEUR enverra un rapport technique après chaque intervention technique sur le dispositif, détaillant tout remplacement de pièce

**3.1.8** Spécifiquement pour les appareils installés aux USA, le DISTRIBUTEUR doit informer DMS Imaging de tous les appels clients : collecter les appels téléphoniques du client, traiter les informations et les envoyer à DMS Imaging tous les 3 mois.

**3.1.9** À la demande de DMS Imaging, le DISTRIBUTEUR doit mettre à disposition un ou plusieurs de ses techniciens pour assister aux formations organisées dans les locaux de DMS Imaging, aux frais du DISTRIBUTEUR.

**3.1.10** Le DISTRIBUTEUR s'engage à appliquer et respecter toutes les dispositions prévues à l'Article 3 "OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR" jusqu'à la désinstallation des dispositifs, pour tous les dispositifs livrés à ses clients, du début du contrat de distribution jusqu'à sa résiliation. Pour cela, à la fin du contrat de Distribution, le DISTRIBUTEUR s'engage à transmettre à DMS Imaging une liste détaillée de tous les appareils installés par lui du début de l'Accord jusqu'à sa fin.

## 4 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

DMS Imaging ne sera pas responsable des dommages résultant de la performance ou de la non-performance du dispositif pendant une période d'essai, ou pour tout dommage causé par l'échec du DISTRIBUTEUR d'assumer ses responsabilités.

## 5 CONDITIONS DE GARANTIE

Tous les dispositifs médicaux fabriqués par DMS Imaging sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de matériel<sup>i</sup> pour une période de douze (12) mois<sup>ii</sup> à date d'installation.

En conséquence, l'envoi des documents d'installation est obligatoire pour déclencher la garantie.

Les documents d'installation doivent être envoyés immédiatement après l'installation à [formreturn@dms-imaging.com](mailto:formreturn@dms-imaging.com) pour archivage.

En l'absence de ces documents, ou en cas de remplissage incomplet, la garantie est suspendue.

La période entre l'expédition du dispositif médical et de son installation ne peut excéder 6 mois (le démarrage de la garantie ne peut être reportée de plus de 6 mois)



## Termes et conditions du service clients

### Distributeurs DROM/COM et Monde

Les pièces de rechange remplacées sous garantie sont garanties jusqu'à l'expiration de la garantie de l'appareil. (Par exemple : si une pièce est remplacée deux mois avant la fin de la garantie de l'appareil, la pièce remplacée ne sera garantie que pour les deux mois restants de garantie de l'appareil).

#### Contacts du service clients

##### Division Ostéodensitométrie :

• Demande technique :  
[service@dms-imaging.com](mailto:service@dms-imaging.com)  
Tel : + 33 466293043  
Fax : + 33 466278747

• Demande administrative :  
[adminservice@dms-imaging.com](mailto:adminservice@dms-imaging.com)  
Tel : + 33 466293006 (Europe)  
Tel : + 33 466293041 (monde)  
Fax : + 33 466278747

##### Division Radiologie :

• Demande technique :  
[service@dms-imaging.com](mailto:service@dms-imaging.com)  
Tel : + 33 466293005  
Fax : + 33 466278747

• Demande administrative :  
[adminservice@dms-imaging.com](mailto:adminservice@dms-imaging.com)  
Tel : + 33 466293006 (Europe)  
Tel : + 33 466290922 (monde)  
Fax : + 33 466278747

##### Division Posturologie :

[service.axs@dms-imaging.com](mailto:service.axs@dms-imaging.com)  
Tel : + 33 466293005  
Fax : + 33 466278747

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

---

<sup>i</sup> DMS Imaging n'est pas tenu responsable en vertu de cette garantie si les tests et expertises réalisées par DMS Imaging 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...)

<sup>ii</sup> À condition qu'aucune condition particulière n'ait été définie dans le contrat de vente