



Offerta di assistenza in Svizzera

Hamilton Medical

HAMILTON
MEDICAL

Indice

Panoramica	3
Le nostre opzioni di assistenza	3
Perché abbiamo scelto questo approccio per l'assistenza?	3
Un aiuto per decidere	3
Garanzia	4
Pacchetto di formazione sull'assistenza	5
Formazione sull'assistenza	5
Tech Support Academy	5
Panoramica delle nostre opzioni di assistenza	6
Prezzi	7
Informazioni di base per tutti i contratti	7
Durata del contratto	7
Tariffa oraria dedicata	7

Panoramica

I ventilatori per la terapia intensiva sono dispositivi salvavita ad alta tecnologia che richiedono i massimi livelli di sicurezza, affidabilità e disponibilità. Il nostro approccio all'assistenza è basato su soluzioni su misura per reparti di terapia intensiva, ambulanze, organizzazioni di primo soccorso, cliniche, pronto soccorso e strutture di cura.

Disponiamo di quattro diverse opzioni di assistenza che vanno da un pacchetto completo senza pensieri con una copertura totale, fino a un modello per strutture dotate del proprio personale tecnico. Ogni organizzazione può quindi scegliere la soluzione adatta alle proprie esigenze.

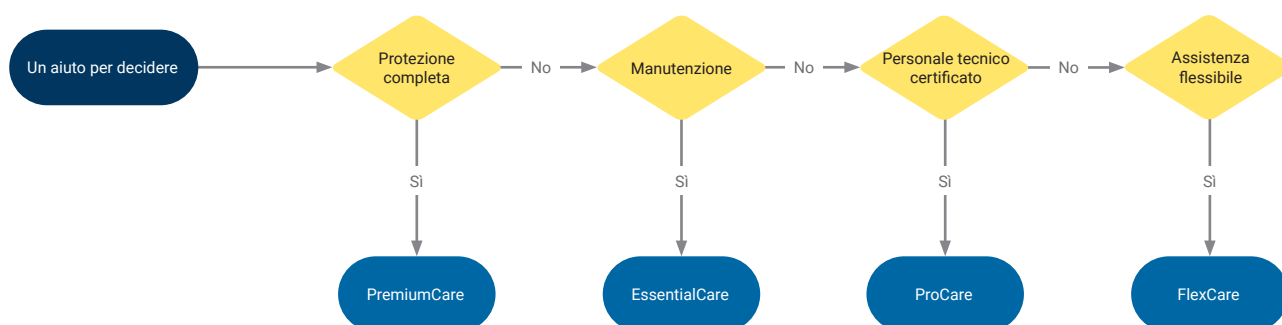
Le nostre opzioni di assistenza

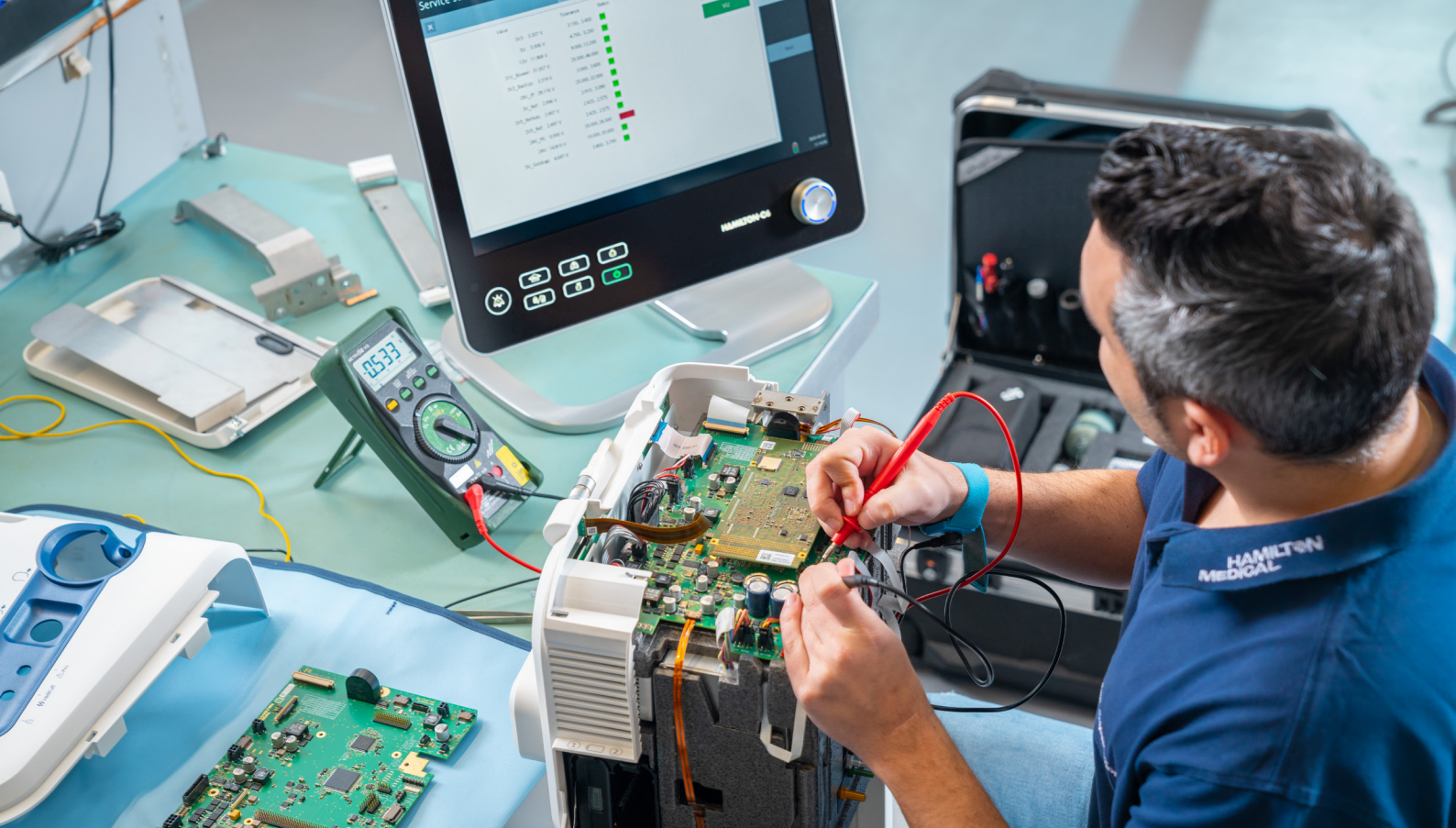
- **PremiumCare** – Protezione completa senza limiti
- **EssentialCare** – Sicurezza e manutenzione di base garantite
- **ProCare** – Per strutture con personale tecnico certificato
- **FlexCare** – Supporto flessibile quando serve

Perché abbiamo scelto questo approccio per l'assistenza?

- **Massima sicurezza** – Conformità alle normative e standard elevatissimi
- **Disponibilità** – Dispositivi sostitutivi e tempi di risposta rapidi per minimizzare i tempi di fermo in caso di riparazioni più lunghe
- **Competenze specialistiche** – Personale tecnico certificato e ricambi originali
- **Sostenibilità** – Manutenzione preventiva per prolungare la vita utile dei dispositivi
- **Massima tranquillità** – Nessun costo imprevisto
- **Flessibilità** – Il contratto giusto per ogni struttura
- **Affidabilità** – Documentazione trasparente per audit e ispezioni

Un aiuto per decidere





Garanzia

Garanzia del produttore

Tutti i dispositivi di Hamilton Medical sono coperti da una garanzia del produttore standard per la durata di due anni su ricambi e manodopera. La garanzia del produttore copre tutti gli interventi di manutenzione correttivi, compresi pezzi di ricambio e manodopera, ma non comprende la manutenzione preventiva. Non copre eventuali danni derivanti da un uso non conforme o da incidenti.

Estensione della garanzia

Durante il periodo di validità della garanzia del produttore, si può estendere la garanzia per altri tre anni (per un totale di cinque anni). L'estensione della garanzia per i pezzi di ricambio deve essere ordinata insieme al ventilatore e non può essere ottenuta dopo l'acquisto del ventilatore.

Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito delle prestazioni danni o malfunzionamenti provocati da uso improprio, uso non conforme alla destinazione d'uso, influenze esterne (ad es. cause di forza maggiore, sovratensioni, danni causati da liquidi), interventi o modifiche non autorizzati, uso di accessori o prodotti di consumo non approvati. Sono inoltre esclusi prodotti di consumo, articoli monouso o prestazioni resi necessari da modifiche legislative o disposizioni delle autorità, a meno che non siano espressamente inclusi nel rispettivo contratto di assistenza. Eventuali ulteriori prestazioni saranno fatturate separatamente in base al tempo impiegato, se tecnicamente possibile.

Pacchetto di formazione sull'assistenza

Se desiderate che sia il vostro personale tecnico a gestire i ventilatori Hamilton Medical, offriamo corsi di formazione sull'assistenza per il personale tecnico del vostro reparto di manutenzione. I nostri corsi qualificano il personale a eseguire in autonomia la manutenzione preventiva e le riparazioni.

Formazione sull'assistenza

Hamilton Medical propone regolarmente corsi di formazione sull'assistenza per personale tecnico ospedaliero nel centro di formazione di Hamilton Medical a Domat/Ems. Se è necessario formare più membri del personale tecnico dello stesso cliente è possibile organizzare una formazione in loco.

La durata dei corsi di formazione è di un giorno di lezione per ogni ventilatore. I partecipanti imparano a eseguire la manutenzione preventiva prevista, a testare il software e a calibrare e riparare i dispositivi. I corsi di formazione sull'assistenza sono a pagamento e vengono offerti in base alle esigenze specifiche di ciascun cliente. Il certificato rilasciato al termine dei corsi, fermo restando l'esito positivo dei moduli di formazione sull'assistenza, ha una validità di tre anni. Il certificato consente di accedere a Tech Support Academy.

Tech Support Academy

Tutto il personale tecnico certificato riceve l'accesso a Tech Support Academy, una piattaforma gratuita di e-learning con video formativi. Vanno a integrare in modo completo i manuali di assistenza già messi a disposizione durante la formazione e aiutano il personale tecnico a mantenere aggiornate le proprie conoscenze. L'accesso a Tech Support Academy è riservato esclusivamente al personale tecnico certificato.



Panoramica delle opzioni di assistenza

Prestazioni / Servizi	PremiumCare	EssentialCare	ProCare	FlexCare
Costo annuale	fisso	pianificabile	fisso	basso
Installazione e messa in servizio	✓	✓	✓	✓
Gestione dei reclami	✓	✓	✓	✓
Garanzia del prodotto	✓	✓	✓	✓
Documentazione online	✓	✓	✓	✓
Linea diretta tecnica	✓	✓	✓	✓
Test funzionale	✓	✓	✓	○
Ispezioni di sicurezza	✓	✓	✓	○
Calibrazioni	✓	✓	✓	○
Manutenzioni annuali	✓	✓	○	○
Materiali per la manutenzione	✓	✓	○	○
Aggiornamenti software	✓	✓	○	○
Ispezione/Sostituzione dei componenti soggetti a usura	✓	✓	○	○
Riparazioni	✓	○	✓	○
Pezzi di ricambio	✓	○	✓	○
Dispositivi sostitutivi	✓	○	✓	○
Assistenza sul posto	✓*	○	✓	○
Estensione della garanzia	○	○	○	○

✓ = compreso ○ = in base al tempo impiegato

* Possibilità di spedizione per HAMILTON-EM7 e HAMILTON-HF90

Prezzi annuali in CHF, IVA esclusa

Dispositivo	PremiumCare	EssentialCare	ProCare	FlexCare
HAMILTON-C1	1.285	910	450	95
HAMILTON-T1	1.285	910	450	95
HAMILTON-MR1	1.595	1.092	550	95
HAMILTON-C3	1.285	910	450	95
HAMILTON-C6	1.285	910	450	95
HAMILTON-EM7	su richiesta	su richiesta	su richiesta	su richiesta
HAMILTON-HF90	490	230	300	75
HAMILTON-G5/S1	1.672	1.145	500	95
HAMILTON-H900	280	202	150	49

Informazioni di base per tutti i contratti

Indipendentemente dall'opzione di assistenza scelta, i nostri clienti beneficiano dei seguenti servizi e vantaggi:

- Gestione prioritaria delle riparazioni
- Aggiornamenti software compresi durante le manutenzioni
- Servizio telefonico di assistenza gratuito
- Documentazione sull'assistenza e rapporti di verifica
- Tariffa standard per tutte le ore di lavoro e le spese di trasferta

Durata del contratto

Tutti i contratti di assistenza hanno una durata minima pari a due anni. È necessario presentare la disdetta almeno tre mesi prima del rinnovo del contratto. In assenza di disdetta, il contratto si rinnova automaticamente per un altro anno.

È sempre possibile passare a un'offerta di assistenza di livello superiore.

Tariffa oraria dedicata

Un contratto di assistenza vi garantisce una tariffa oraria ridotta di 240,00 CHF per tutte le ore di lavoro. Questa tariffa rimane garantita per tutta la durata del contratto. Ciò significa controllo totale dei costi e risparmi a lungo termine. Senza contratto la tariffa oraria è più alta.

La ventilazione intensiva si basa sulla fiducia. Il nostro approccio all'assistenza fa sì che i vostri dispositivi siano sempre in perfetto stato, in modo che il vostro personale possa concentrarsi su ciò che conta davvero: prendersi cura al meglio di ogni paziente.

Contattateci oggi, saremo felici di consigliarvi l'opzione di assistenza più adatta per la vostra struttura:

service.med.ch@hamilton-medical.com



Fabbricante:

Hamilton Medical AG

Via Crusch 8, 7402 Bonaduz, Svizzera

☎ +41 (0)58 610 10 20

info@hamilton-medical.com

www.hamilton-medical.com