



Service après-vente

Hamilton Medical France

HAMILTON
MEDICAL

Contenu

Garantie	3
Premium plus	3
Premium partagé	5
Core	5
Formation technique	6
Aperçu des services par contrat	7



Options disponibles

Chaque patient a des besoins particuliers, tout comme chaque hôpital. Avec nos options de service, nous essayons de vous offrir celui qui correspond à vos besoins et vous aide à planifier vos coûts de manière efficace.

Garantie

Garantie d'usine

Tous les appareils Hamilton Medical bénéficient d'une garantie d'usine de deux ans. La garantie d'usine couvre toute la maintenance corrective, y compris les pièces et la main d'œuvre, mais ne comprend pas l'entretien préventif.

Extension de garantie

Pendant la période de garantie d'usine, la garantie peut être prolongée jusqu'à 4 ans (6 ans au total). L'extension de garantie doit être achetée dans le cadre de la garantie d'usine de deux ans.

L'extension de garantie couvre les pièces détachées du ventilateur et les accessoires pendant la durée de la garantie. La garantie ne comprend pas les frais de main-d'œuvre et de déplacement, les dépenses de réparation ou d'entretien préventif planifié.

Premium plus

Les établissements disposant d'un soutien technique interne limité bénéficieront de notre formule tout compris. Il vous permet de prévoir facilement les coûts pour le cycle de vie complet de votre équipement, et de minimiser les dépenses imprévues. Nous prenons soin de tout pour une totale tranquillité d'esprit.

Le forfait d'entretien complet comprend les services, les pièces et la main-d'œuvre indiqués ci-dessous.

Maintenance Préventive annuelle (MP)

- Inspection visuelle de la fonctionnalité et des dommages
- Nettoyage préservant la fonction de l'appareil de la contamination causée par une utilisation normale.
- Remplacement des filtres
- Remplacement de la cellule O2
- Évaluation de l'état de santé de la batterie primaire et remplacement si nécessaire pour HAMILTON-G5/S1
- Mise à jour logiciel (si applicable)
- Tests et calibrations
- Test de sécurité électrique
- Rapport de service électronique
- Rapport de test rédigé et signé sur demande

Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre la remise en état de fonctionnement de l'équipement.

- Pièces, main d'oeuvre et déplacement inclus
- Toutes les pièces nécessaires à l'exécution de l'entretien annuel, y compris les pièces nécessitant une réparation pour cause d'usure batteries exclues (sauf HAMILTON-G5/S1)
- Main d'oeuvre réalisé par le technicien du service médical de Hamilton pour la maintenance annuelle
- Temps de déplacement et tous les frais de déplacement du technicien du service médical de Hamilton Medical

Appareil de prêt

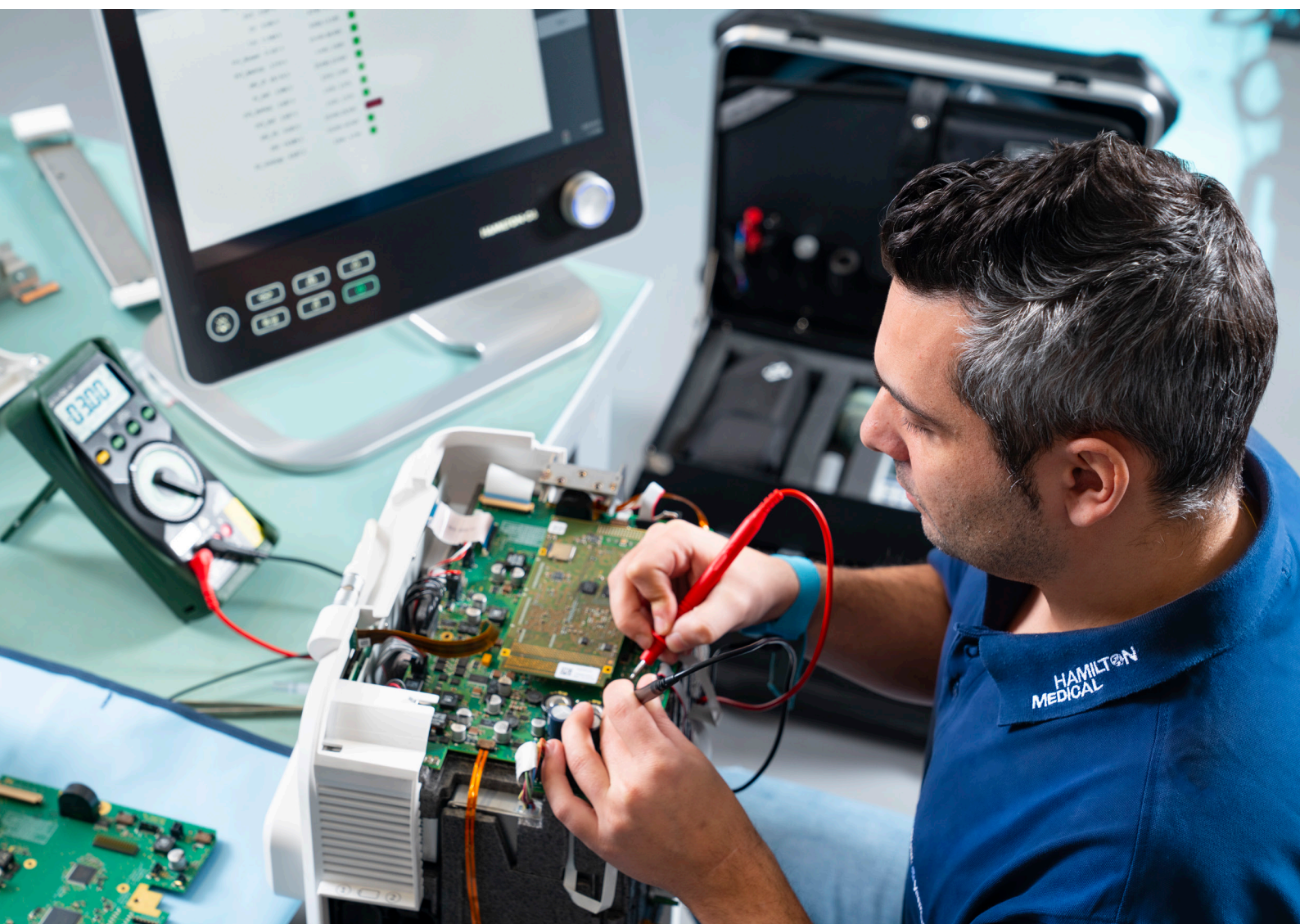
Sous réserve de sa disponibilité, Hamilton Medical fournira un équipement de remplacement pour la durée de toute maintenance corrective de plus de 10 jours.

Traitement prioritaire

Maintenance réalisée dans le cadre d'un contrat seront prioritaires. Délais d'intervention 72 heures.

Assistance

Le service d'assistance technique est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos problèmes techniques et à répondre à vos questions entre 8h00 et 17h00 du lundi au vendredi.



Premium partagé

En cas de défaillances techniques, le contrat de maintenance Premium partagé garantit une réparation professionnelle par un technicien Hamilton Medical avec des pièces d'origine.

Le service biomédical de l'hôpital réalise les maintenances préventives. Les pièces nécessaires à la maintenance sont à sa charge.

Core

Pour assurer une performance optimale du ventilateur, un entretien préventif annuel est nécessaire. Notre équipe technique itinérante effectuera les opérations de maintenance sur place afin de maintenir votre équipement en parfait état et de minimiser les temps d'arrêt.

Cela élimine la plupart des problèmes avant qu'ils ne surviennent. C'est le moyen le plus rentable de prendre soin de votre équipement avec le moins d'efforts internes possible, et il peut contribuer à alléger la charge de travail de vos techniciens de service internes.

Le contrat premium partagé comprend les services, les pièces et la main-d'œuvre énumérés ci-dessous:

Maintenance préventive annuelle (MP)

- Inspection visuelle de la fonctionnalité et des dommages
- Nettoyage préservant la fonction de l'appareil de la contamination causée par une utilisation normale.
- Remplacement des filtres
- Remplacement de la cellule O2
- Évaluation de l'état de santé de la batterie primaire et remplacement si nécessaire pour G5/S1
- Mise à jour logiciel (si applicable)
- Tests et calibration
- Test de sécurité électrique
- Rapport de service électronique
- Rapport de test rédigé et signé sur demande
- Pièces, main d'oeuvre et déplacement inclus
- Toutes les pièces nécessaires à l'exécution de l'entretien annuel batteries exclues (sauf HAMILTON-G5/S1)
- Main d'oeuvre effectuées par le technicien de service sur site de Hamilton Medical dans le cadre de la MP
- Tous les frais de déplacement inclus dans le cadre de la PM

Maintenance corrective et interventions supplémentaires

L'entretien correctif n'est pas inclus dans ce forfait. En cas d'interventions supplémentaires, une remise de 10 % s'applique aux pièces détachées et à la main-d'œuvre.

Assistance

Le service d'assistance technique est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos problèmes techniques et à répondre à vos questions entre 8h00 et 17h00 du lundi au vendredi.



Contrat de formation technique

Si vous souhaitez que votre propre personnel d'assistance technique s'occupe des ventilateurs Hamilton Medical, nous proposons une formation pour les techniciens de service de votre département biomédical. Ils sont ainsi qualifiés pour effectuer eux-mêmes la maintenance préventive annuelle et les réparations.

Formation technique

Hamilton Medical offre fréquemment des cours de formation pour les techniciens hospitaliers au centre de formation Hamilton Medical de Rungis si plusieurs techniciens de maintenance doivent être formés pour le même client.

La formation consiste en deux jours complets d'instruction par ventilateur. Les participants apprennent à effectuer les opérations obligatoires suivantes la maintenance préventive, le test de logiciels, ainsi que l'étalonnage et la réparation des appareils Hamilton Medical.

Le certificat obtenu après avoir suivi avec succès les modules de formation au service est valable pendant trois ans.

Académie de support technique

Tous les techniciens de service certifiés ont accès à la Tech Support Academy, une plateforme d'apprentissage en ligne gratuite contenant des vidéos d'instruction. Elle complète les manuels d'entretien fournis lors de la formation et aide les techniciens à maintenir leurs connaissances à jour.

L'accès à la Tech Support Academy est réservé aux techniciens de service agréés par Hamilton Medical uniquement

Aperçu des services par contrat

	Premium plus	Premium partagé	Core	Formation technique
Extension de garantie pour max. 6 ans	O	O	O	O
Service d'assistance à distance 24 heures	✓	✓	X	X
Accès en ligne aux manuels d'entretien et d'utilisation	✓	✓	✓	✓
Accès en ligne à l'Académie du support technique*	✓	✓	✓	✓
Documentation de service et rapports d'essai	✓	✓	✓	X
Taux de remise spéciaux sur les pièces et la main-d'œuvre	✓	✓	✓	X
Maintenance préventive, pièces et main-d'œuvre comprises	✓	X	✓	X
Maintenance corrective, pièces et main-d'œuvre comprises	✓	✓	X	X
Remplacement temporaire de l'appareil pendant les réparations plus longues**	✓	✓	X	X
Service sur site, y compris les frais de déplacement et de séjour	✓	✓	X	X
Traitement prioritaire et temps de réponse	✓	✓	X	X
Temps et frais de déplacement	✓	✓	X	X

* Pour les techniciens de service certifiés uniquement

** Selon la disponibilité

✓ = inclus

X = non inclus

O = optionnel

Pour plus d'informations, contactez votre représentant Hamilton Medical ou envoyez-nous un courriel à l'adresse suivante: service.med.fr@hamilton-medical.com



Hamilton Medical France SARL
54/56 Rue d'Arcueil, 94150 Rungis, France
☎ +33 (0)1 84 04 97 40
contact.med.fr@hamilton-medical.com
www.hamilton-medical.com