

# GIRODMEDICAL

Le matériel médical pour professionnels et particuliers

Garantie

## OPTIMA ELITE

Document explicatif



En tant que professionnels de santé, vous recherchez l'**excellence pour vos patients** et pour vous-même.

Vous avez besoin de partenaires réactifs et efficaces pour **répondre rapidement à vos demandes**.

Conscient de l'importance de la continuité de vos examens, GIROD MEDICAL améliore son service en proposant **3 niveaux de garanties adaptés à vos besoins**.

Retrouvez tous les détails dans ce document.

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE GARANTIES

## Qu'est ce que la garantie Optima Elite ?

Si votre commande contient une table de massage électrique éligible à une extension de garantie (voir détails ci-dessous), vous aurez le choix entre trois niveaux : Standard, Optima ou Elite. Chacun de ces niveaux inclut différents services, allant de la garantie légale de base à des prestations plus haut de gamme. L'extension de garantie ne modifie pas sa durée, mais améliore le niveau des services proposés durant toute la période de couverture du matériel.

## Pour qui ?

Ces extensions de garantie sont disponibles uniquement sur les divans et tables de massages électriques (hors produits de la marque Promotal), pour les clients situés en France métropolitaine (hors Corse). Vous pourrez choisir le niveau de garantie souhaité lors de l'établissement du devis, de votre commande en ligne ou par téléphone avec un conseiller client.

## Comment sélectionner une garantie ?

Pour certaines catégories de produits définies par Girod Médical, la sélection d'une garantie est obligatoire. Si votre devis ou commande inclut un produit éligible, l'option s'affichera automatiquement.

Lors d'une commande en ligne, vous pourrez choisir le niveau de garantie souhaité à une étape dédiée du processus d'achat. Pour une commande par téléphone, votre conseiller vous présentera les différentes options de garantie disponibles.



## MODE D'EMPLOI

Lors de votre commande, vous choisissez l'un des trois niveaux de garantie.

Ce niveau de garantie s'applique à tous les produits éligibles de la commande (hors accessoires et consommables).

*À noter : la garantie ne couvre pas l'ensemble du panier, mais uniquement les produits identifiés comme éligibles par Girod Médical. De plus, le niveau de garantie sélectionné est valable pour tous les produits concernés du devis ou de la commande et ne peut être appliqué individuellement à chaque article.*

Si vous optez pour une garantie payante, son règlement devra être effectué en même temps que votre commande.

La garantie choisie sera mentionnée sur tous les documents relatifs à votre devis ou commande, accompagnée de la liste des produits couverts.

En cas de problème avec votre matériel pendant la période de garantie fabricant et si celui-ci est couvert par une garantie Optima ou Elite, vous devrez contacter le Service Après-Vente de Girod Médical. Celui-ci analysera votre demande en collaboration avec les services techniques du fabricant. Selon le niveau de garantie souscrit, vous pourrez bénéficier de services supplémentaires, tels que la prise en charge des frais d'envoi du matériel, les frais de déplacement d'un technicien ou encore le prêt d'un équipement.

*Pour profiter des prestations associées à votre garantie, l'ouverture d'un dossier SAV est obligatoire. Aucun retour produit ne pourra être pris en charge sans l'accord préalable de nos services.*



# TABLEAU GÉNÉRAL DES GARANTIES



	Standard	Optima	Elite
Facilités de paiement en 3x sans frais			
Durée de garantie	<b>Garantie fabricant</b> (Voir fiche produit)		
Prise en charge des frais de retour, si nécessaires dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie			
Prise en charge des frais des déplacement d'un technicien, si nécessaires dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie			
Prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (Frais de transport aller/retour inclus) pendant la durée de garantie			

Détails dans la page suivante.

## DÉTAILS DES PRESTATIONS

Prestation	Descriptif
Facilités de paiement en 3x sans frais	Le paiement en plusieurs fois est disponible sous conditions, selon le montant de votre commande. Profitez du paiement en 3x sans frais avec Alma pour toute commande entre 200 € et 4 000 €, ou optez pour le paiement en 4x sans frais via PayPal pour des achats compris entre 30 € et 200 €. Il vous suffit de sélectionner l'option souhaitée directement lors du choix du mode de paiement.
Durée de garantie	La durée de garantie standard est accordée par le fabricant et indiquée sur la fiche produit en ligne.
Prise en charge des frais de retour, si nécessaires dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie	Si, après étude de votre dossier, il est nécessaire de renvoyer votre matériel aux ateliers de notre fabricant, votre garantie Optima ou Elite couvrira les frais d'acheminement qui seraient à votre charge dans le cadre d'une garantie standard.
Prise en charge des frais des déplacement d'un technicien, si nécessaires dans le cadre d'un SAV pendant la durée de garantie	Si, après étude de votre dossier, le déplacement d'un technicien est jugé nécessaire, ses frais seront entièrement couverts. Seule l'intervention d'un technicien mandaté par nos services pourra être prise en charge dans le cadre de la garantie. Toute intervention extérieure ne pourra donner lieu à une demande de remboursement.
Prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (Frais de transport aller/retour inclus) pendant la durée de garantie	Afin de garantir la continuité des examens et soins auprès de vos patients, en cas de retour de votre matériel aux ateliers du fabricant entraînant une indisponibilité temporaire, nous vous fournissons un matériel de prêt. La livraison et la réexpédition seront prises en charge par nos soins. Un formulaire de demande devra être complété et une caution vous sera demandée. Cette caution sera restituée après le retour du matériel de prêt, complet avec ses accessoires et dans son emballage d'origine. Le matériel de prêt sera similaire au vôtre, mais pourra être d'une marque et d'un modèle différents et offrir des fonctionnalités moins avancées que certains modèles haut de gamme.

## TARIF DES GARANTIES

Le montant de la garantie est déterminé automatiquement en fonction des produits éligibles présents dans votre commande, en tenant compte de leur type et de leur quantité. Le tarif indiqué pour chaque garantie **couvre l'intégralité des produits éligibles dans le devis ou la commande**. Le paiement de cette garantie se fait simultanément avec celui de la commande.

## LES EXCLUSIONS

Les matériels, accessoires ou consommables qui ne sont pas éligibles aux garanties Optima ou Elite ne sont pas inclus dans ces garanties. Ces articles bénéficient systématiquement et exclusivement de la garantie standard fabricant, même si vous avez sélectionné une garantie haut de gamme pour d'autres produits de votre commande.

Les références des produits couverts par la garantie seront spécifiées sous la mention de la garantie dans les documents relatifs à votre commande (devis, confirmation de commande, facture, etc.). Si une référence ne figure pas sur cette liste, cela signifie qu'elle n'est pas couverte par une garantie spécifique et relève donc de la garantie standard fabricant.

Les garanties Standard, Optima ou Elite ne couvrent pas les réparations liées à des dommages résultant d'une utilisation incorrecte, d'un défaut de maintenance ou d'un non-respect des instructions du fabricant. Les dommages causés par un environnement de fonctionnement ou de stockage inapproprié sont également exclus.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos Conditions Générales de Vente, dont un extrait est disponible sur la page suivante.



# EXTRAIT DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Article 10B : GARANTIES FABRICANTS

10B.1 Le Client reconnaît être informé que GIROD MEDICAL n'est pas le fabricant, constructeur ou producteur des Produits commandés. GIROD MEDICAL ne fournit aucune garantie contractuelle quant aux Produits présentés sur le Site et susceptibles d'être commandés. La garantie contractuelle éventuellement accordée par le fabricant, constructeur ou producteur du Produit commandé n'engage que celui-ci.

10B.2. Les garanties ne sont accordées que sur les matériels. Les consommables et les accessoires comportant des pièces d'usure fournis avec le matériel ne bénéficient pas de garantie, sauf exception expressément mentionnée sur la fiche produit. Exemple : un tensiomètre électronique est couvert par la garantie constructrice, mais le brassard qui l'accompagne ne l'est pas.

10B.4. Retour des articles : en cas de panne d'un appareil au cours de la période de garantie, le client devra prendre contact avec le service client de GIROD MEDICAL qui lui donnera les instructions sur le retour éventuel du produit en SAV. Les frais de transport du matériel au SAV ou de déplacement d'un technicien sont à la charge du client. Seules les pièces et la main d'œuvre sont prises en charge par la garantie fabricant (hors mobilier).

## Article 10C : EXTENSIONS DE GARANTIE

10C.1. Pour certains produits de son catalogue, Girod Médical propose des extensions garantie payantes dénommées « OPTIMA » et « ELITE » proposant un niveau de service plus élevé que la garantie dite « STANDARD » fournie par le fabricant. Ces extensions de garantie ne modifient pas la durée de la garantie. Elles sont proposées aux clients situés en France Métropolitaine uniquement. Le prix est variable en fonction du niveau de garantie choisi et fait l'objet d'une mention sur la commande et la facture.

10C.2. Les modalités de fonctionnement et de mise en oeuvre des garanties OPTIMA et ELITE sont explicitées sur une page dédiée de nos sites internet :

10C.3. Niveaux de garantie

- La garantie fabricant, dite garantie STANDARD, comprend pendant la durée de la garantie accordée par le fabricant : les pièces de rechange et la main d'oeuvre. Les frais de transport du matériel au SAV ou de déplacement d'un technicien restent à la charge du client.

- La garantie dite OPTIMA, comprend en plus de la garantie STANDARD: la prise en charge des frais de retour en atelier dans le cadre d'un SAV pendant la durée de la garantie ou la prise en charge des frais de déplacement d'un technicien sur site, selon le choix du fabricant.

- La garantie dite ELITE, comprend en plus de la garantie OPTIMA : le prêt temporaire d'un matériel similaire dans le cadre d'un SAV (frais de transport aller/retour) si le produit doit revenir en atelier.

10C.4. Prise en charge des frais de retour en atelier (garanties OPTIMA et ELITE)

Si après étude de dossier, il s'avère nécessaire de retourner un matériel vers les ateliers du fabricant, la garantie OPTIMA ou ELITE couvre les frais d'acheminement qui resteraient à la charge du client dans le cadre d'une garantie standard.

10C.5. Prise en charge des frais de déplacement un technicien (garanties OPTIMA et ELITE)

Si après étude de dossier, le déplacement d'un technicien s'avérait nécessaire, sa prestation serait alors prise en charge. Seule l'intervention d'un technicien mandaté par nos services pourra entrer dans le cadre de la garantie. Aucune intervention extérieure ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

10C.6. Prêt temporaire d'un matériel similaire (garantie ELITE uniquement)

Lorsqu'un matériel a dû faire l'objet d'un retour en atelier du fabricant entraînant une indisponibilité temporaire, nous fournirons un matériel de prêt. Il sera livré et réexpédié à notre charge. Un formulaire de demande devra être renseigné et une caution sera demandée. Elle sera restituée après le retour du matériel de prêt avec ses accessoires au complet dans son emballage d'origine. Le matériel de prêt sera similaire au matériel en panne mais pourra être de marque et modèle différents et pourra posséder des fonctionnalités moins avancées.

## Article 10D : LIMITATIONS DE GARANTIE

10D.1. Délai d'immobilisation : le délai d'immobilisation débute dès lors qu'un dossier est ouvert par notre service dédié (après réception du formulaire de demande, dûment rempli par le client), et jusqu'à ce que le problème soit résolu et donc que l'appareil soit de nouveau en bon état de fonctionnement. La durée d'immobilisation du bien dépend de plusieurs facteurs extérieurs notamment le type d'appareil, le type de réparations nécessaires, la situation géographique des ateliers du fabricant impactant le temps de transport aller/retour si un renvoi en atelier s'avère nécessaire

10D.2. Assistance à l'utilisateur : le SAV de GIROD MEDICAL n'a pas pour obligation d'assister l'utilisateur à la réception de son matériel pour procéder à la mise en service à distance, mais de régler d'éventuels incidents techniques qui pourraient intervenir après la mise en fonctionnement de l'appareil. Le client doit se référer en premier lieu à la notice de mise en service et d'utilisation des appareils commandés. Toute intervention du SAV hors de ce cadre d'exercice, pourra ouvrir droit à une éventuelle facturation au temps passé.

10D.3. Exclusions.

La garantie ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- perte ou d'avarie survenue dans le cadre du transport, ou de retard imputable au transporteur;
- usure normale;
- non lecture des notices et des instructions d'utilisation et de maintenance de base de l'appareil;
- défaut d'utilisation, de maintenance ou d'entretien de l'appareil ou non-respect des instructions fournies par le fabricant dans la documentation informative;
- intervention d'un tiers pour changement ou modification des composants de l'appareil (hors SAV GIROD MEDICAL ou fabricant) ;
- de négligence ou autre faute du Client;
- tout autre fait et causes extérieurs portant atteinte à l'intégrité du matériel : chute, casse, ...

## EN CAS DE PROBLÈME AVEC LE MATÉRIEL

Il est important de vérifier au préalable que celui-ci respecte bien les conditions de bon fonctionnement.

Si vous rencontrez un problème avec votre table électrique, assurez-vous qu'elle soit correctement branchée au secteur et au bloc moteur.

Une fois cette vérification effectuée, vous pouvez contacter notre SAV pour toute assistance supplémentaire.



**CONTACTEZ NOTRE SERVICE CLIENT !**

**02 40 58 98 00**

**[contact@girodmedical.com](mailto:contact@girodmedical.com)**

**GIROD MEDICAL**

Le matériel médical pour professionnels et particuliers