

## ANNEXE B – GARANTIE ADDITIONNELLE ET DESCRIPTION DES PLANS DE SERVICE

### 1. Matrice des Indicateurs de Niveaux de Service (Matrice SLA)

#### a. Garantie additionnelle

Warranty (SLA)		Legal Warranty	Premium Warranty	Extended Warranty
Service delivery		Depot center		
Preventive Maintenance (PM)		✗	✓	Optional
Technical support availability*		8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓	✓
	Email	✓	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓	Optional
	Repairs	✗	✓	✓
Repairs Coverage		Unlimited	Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	4h	4h
	Pick-up Response	72h	48h	48h
	Resolution Time	15d	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓	✓
	Insurance	✓	✓	✓

## b. Service Plans

Service Contract (SLA)		Depot Value Plan	Depot Value Loaner Plan	Depot Value Plus Plan	Depot Value Plus Loaner Plan	Depot Premium Plan	Depot Premium Loaner Plan	Limited Value Plan
Service delivery		Depot center						
Preventive Maintenance (PM)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Technical support availability**		8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm
Priority Hotline	Phone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Email	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AS Loaner Service	PM	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗
	Repairs	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓
Repairs Coverage		✗	✗	1x with PM	1x with PM	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Estimated Response Time	Initial Response	6h	6h	4h	4h	2h	2h	6h
	Pick-up Response	72h*	72h*	48h	48h	48h	48h	72h
	Resolution Time	15d*	15d*	15d	15d	15d	15d	15d
Shipping	Costs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Insurance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## 2. Garantie

### a. Garantie légale

- La Garantie Légale de vos Produits est régie par le contrat d'achat, également appelé contrat entre vous et Zimmer Biomet, et le présent Contrat de Service n'a aucune incidence sur la Garantie Légale.

### b. Garantie Premium

- Passez de la Garantie Légale à la Garantie Premium et bénéficiez d'une protection renforcée et de services supplémentaires par rapport à la Garantie Légale standard. La Garantie Premium comprend la maintenance préventive (PM), la réponse rapide, le Service de prêt AS.
- Cette mise à niveau de la Garantie Premium est conçue pour vous fournir une assistance complète, maximiser les performances de votre équipement et votre tranquillité d'esprit.
- Disponible uniquement pendant la période de Garantie Légale.

### c. Garantie Etendue

- Notre Garantie Etendue offre une année supplémentaire de couverture au-delà de la période de Garantie Légale/Garantie Premium, fournissant une protection pour un

total de deux ans à compter de la date d'achat. Cette Garantie Etendue garantit que votre équipement reste exempt de problèmes de matériaux et de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale. Si un problème survient au cours de cette période prolongée, nous réparerons ou remplacerons les pièces concernées sans frais supplémentaires.

- En outre, l'étendue de la Garantie Etendue peut être personnalisée en fonction d'exigences spécifiques. En option :
  - Maintenance préventive (PM)
  - Service de prêt pendant l'entretien préventif
- Ces Services optionnels peuvent être ajoutés à votre Garantie Etendue moyennant un supplément, ce qui vous permet d'adapter la Garantie Etendue à vos besoins et de bénéficier d'une assistance complète.
- Uniquement disponible pendant la période de Garantie Légale/de Garantie Premium.

**3. Centre de réparation:**

- a. Notre centre de réparation est un lieu dédié où des services spécialisés de maintenance, de remise à neuf et de réparation sont effectués sur les produits renvoyés du terrain. Équipés d'outils de pointe et d'expertise, nous diagnostiquons les problèmes, effectuons des réparations détaillées et redonnons à vos produits des performances optimales. Ce centre fait partie intégrante de notre plan de Service, garantissant des réparations cohérentes et de haute qualité qui améliorent la longévité des Produits et votre satisfaction globale.

**4. Maintenance préventive (PM) :**

- a. La maintenance préventive est notre approche proactive pour maintenir vos Produits dans un état optimal. Grâce à des inspections régulières, à l'entretien et à des réparations mineures, nous prévenons les pannes, réduisons les temps d'arrêt d'utilisation et prolongeons la durée de vie de vos Produits. Notre planification méticuleuse et notre respect des meilleures pratiques du secteur garantissent un fonctionnement efficace et fiable de vos Produits.
- b. L'étendue de la maintenance préventive pour votre Produit sera déterminée par les recommandations du fabricant et les réglementations applicables. Les activités de maintenance préventive peuvent comprendre le nettoyage, l'inspection, l'étalonnage, les essais, le remplacement de pièces ou de composants et les mises à jour logicielles, le cas échéant.

**5. Disponibilité du support technique\*\* :**

- a. Notre équipe d'assistance technique est disponible de 8h00 à 17h00 les jours ouvrables pour fournir une assistance professionnelle et un dépannage pour vos Produits. Notre personnel qualifié répondra rapidement à vos demandes, résoudra les problèmes et optimisera les performances de vos Produits. Cette disponibilité correspond aux heures d'ouverture habituelles, ce qui garantit une assistance pratique et efficace.
- b. \*\* Les jours ouvrables dépendent du pays et peuvent varier d'une région à l'autre.

**6. Ligne d'assistance prioritaire :**

- a. Notre ligne d'assistance prioritaire offre une assistance accélérée par téléphone et par courrier électronique de 8h00 à 17h00 les jours ouvrables. Conçu pour les problèmes urgents, ce canal dédié garantit un accès rapide à notre personnel d'assistance hautement qualifié. Notre priorité est de résoudre rapidement les problèmes critiques, de minimiser les temps d'arrêt d'utilisation et de maintenir les performances de votre Produit ainsi que votre satisfaction.

**7. Service de prêt :**

- a. Notre service de prêt fournit des produits de remplacement temporaires pendant que votre Produit original fait l'objet d'une maintenance préventive ou d'une réparation. Ce service minimise la perturbation de vos opérations, vous permettant de maintenir votre productivité avec des produits équivalents. Notre priorité est d'assurer une continuité sans faille afin de garantir votre satisfaction et votre efficacité opérationnelle.
- b. Responsabilité du dispositif de prêt
  - Le Client est responsable de l'entretien et de la garde de l'appareil de prêt pendant qu'il est en sa possession. Le Client doit utiliser l'appareil de prêt conformément aux instructions du fabricant et aux politiques et procédures de l'établissement de santé.
  - Le Client doit préparer l'appareil de prêt en vue de son expédition à la date convenue, à la fin de la période de prêt ou à la réception de l'appareil réparé ou remplacé. La préparation de l'envoi doit être conforme aux instructions du fabricant et inclure un certificat de décontamination valide.
  - Retours tardifs et sanctions : Si l'appareil de prêt n'est pas prêt à être expédié à la date convenue, des frais de 25 euros par jour seront facturés pour chaque jour de retard. Cette pénalité est appliquée pour garantir le retour du matériel en temps voulu et sa disponibilité pour d'autres Clients.
  - Le fabricant ou le prestataire de services tiers mandaté est responsable de l'entretien et de la réparation de l'appareil de prêt pendant la période de prêt. Tout dommage causé par le Client à l'appareil de prêt peut entraîner des frais supplémentaires.
  - L'appareil de prêt peut être un modèle similaire ou différent du produit ou avoir des spécifications différentes et peut nécessiter une formation ou une assistance spéciale pour être utilisé efficacement.
  - Le Client ne peut utiliser l'appareil de prêt que de la manière prévue dans le contrat d'achat ou de location, également appelé contrat, et dans le présent contrat de service, et conformément à la législation applicable, aux instructions d'utilisation du fabricant, à la documentation fournie, au manuel et, le cas échéant, à l'autorisation de mise sur le marché de l'appareil de prêt.
  - Le Client s'engage à ne pas sous-louer ou permettre à un tiers (autre que ses employés) d'utiliser le dispositif de prêt, y compris, mais sans s'y limiter, à d'autres Clients, cliniques, grossistes ou distributeurs, sans l'accord écrit préalable de Zimmer Biomet.

c. Pas de transfert de propriété

- Lorsque le Client reçoit un appareil de prêt de Zimmer Biomet, il n'y a pas de transfert de titre ou de propriété en ce qui concerne l'appareil de prêt et Zimmer Biomet reste propriétaire du appareil de prêt concerné.
- L'appareil de prêt est sous la garde du Client qui (i) supporte les risques auxquels l'appareil de prêt peut être exposé ou auxquels il peut donner lieu pour quelque raison que ce soit, sauf indication contraire dans le présent Contrat de Service, et (ii) s'engage à ne pas utiliser l'appareil de prêt comme garantie ou privilège et, plus généralement, à ne pas créer de privilège sur l'appareil de prêt dans quelque contexte que ce soit et à ne pas accepter la création de tels droits par un tiers, notamment en invoquant la clause de réserve de propriété à l'encontre de toute action de saisie qui pourrait survenir. Le Client doit informer les tiers susceptibles de réclamer une sûreté sur ses actifs que l'appareil de prêt est la propriété de Zimmer Biomet.
- Zimmer Biomet doit être notifié immédiatement par le Client de tout accès légal ou réel par des tiers (en particulier des pièces jointes) à l'appareil de prêt. Le Client doit immédiatement informer le tiers que l'appareil de prêt est la propriété de Zimmer Biomet. En outre, le Client doit fournir toutes les informations et la documentation nécessaires à l'intervention de Zimmer Biomet.

d. Garantie

- Les conditions de garantie qui s'appliquent spécifiquement aux produits vendus ne s'appliquent pas à l'appareil de prêt.
- A l'exception de ce qui est indiqué dans ce Contrat de Service, l'appareil de prêt est fourni "EN L'ÉTAT". En dehors de ce qui est prévu dans ce Contrat de Service, Zimmer Biomet ne donne aucune autre garantie, expresse ou implicite, et rejette par la présente toutes les garanties implicites, y compris toute garantie de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.
- Zimmer Biomet effectuera la maintenance et la réparation de l'usure normale de l'appareil de prêt, pendant la période de prêt, qui peut être spécifiée dans le plan de Service commandé par le Client.

Le Client n'a pas le droit de réduire ou de retenir le paiement des Frais de Service par l'appareil de prêt. Toutefois, le Client peut réclamer des paiements en trop résultant d'une déficience d'utilisation liée à une non-conformité, conformément à la réglementation sur l'enrichissement sans cause.

**8. Couverture des réparations :**

- a. La couverture du service de réparation décrit l'assistance complète fournie dans le cadre de notre plan de Service. Elle comprend le diagnostic, la correction et la restauration des dysfonctionnements du Produit, couvrant la main-d'œuvre, les pièces et les ajustements nécessaires pour assurer un fonctionnement optimal. Cette couverture minimise les temps d'arrêt, maintient l'efficacité opérationnelle et est détaillée dans votre Contrat de Service pour plus de clarté.

- b. L'étendue de la maintenance corrective du Produit sera déterminée par les recommandations du fabricant et les réglementations applicables. La maintenance corrective peut inclure le diagnostic du problème, la réparation ou le remplacement de pièces ou de composants, et des tests pour s'assurer que le Produit fonctionne correctement.
- c. Vous devez signaler tout problème ou dysfonctionnement du Produit au fabricant ou au prestataire de services mandaté dans les 24 heures. Le fabricant ou le prestataire de services déterminera le temps de réponse pour la maintenance corrective en fonction de la gravité du problème et des réglementations applicables et conformément au Contrat de Service.

**9. Temps de réponse :**

- a. Le temps de réponse mesure la durée qui s'écoule entre votre demande de service et notre action initiale. Il démontre notre engagement à fournir une assistance et une résolution rapides de vos demandes ou problèmes. Nous suivons ce délai depuis la demande jusqu'au premier contact avec notre équipe de service qualifiée, afin de garantir la transparence et de répondre aux attentes décrites dans la matrice des accords de niveau de service (SLA) ci-dessus.

**10. Temps de réponse pour l'enlèvement :**

- a. Le temps de réponse de l'enlèvement mesure la rapidité avec laquelle nous récupérons votre produit après votre demande d'entretien ou de réparation. Cet indicateur reflète notre efficacité dans le lancement du processus de service, depuis la soumission de la demande jusqu'à l'enlèvement physique sur votre site. Des délais spécifiques sont définis dans la matrice SLA ci-dessus à des fins de transparence et pour définir clairement les attentes en matière de logistique de service.

**11. Temps de résolution :**

- a. Le délai de résolution correspond à la durée totale entre votre demande de service et la résolution complète du problème signalé. Cette mesure évalue l'efficacité avec laquelle nous traitons et résolvons vos problèmes, ce qui englobe la réponse initiale, le diagnostic, la réparation, les tests et la confirmation de la résolution. Il est détaillé dans la matrice SLA ci-dessus afin d'assurer la transparence et de définir les attentes en matière de résolution rapide des problèmes.

**12. Frais d'expédition :**

- a. Les frais d'expédition couvrent les dépenses liées au transport des Produits entre votre site et nos installations de service désignées dans le cadre de votre plan de service. Ces frais comprennent la manutention et les frais de transport réels. Les détails, y compris les frais supplémentaires ou les exigences particulières en matière de manutention, sont clairement indiqués dans votre contrat de service afin de garantir la transparence des responsabilités financières.

**13. Assurance pour l'expédition :**

- a. L'assurance expédition offre une couverture contre la perte, le vol ou l'endommagement de vos produits pendant le transport entre des lieux spécifiés dans le cadre de notre plan de service.

Cette assurance garantit une compensation pour la valeur totale ou partielle de vos produits en cas d'incidents imprévus. Les conditions, telles que les limites de couverture, les franchises et les procédures de demande d'indemnisation, sont précisées dans votre contrat de service afin d'assurer une protection complète et de clarifier les questions liées à l'assurance.

#### **14. Garantie des services**

- a. Notre garantie de service assure que tous les travaux et toutes les pièces détachées sont couverts par un engagement d'assurance qualité. Pendant une période de 90 jours à compter de la date d'achèvement du service, nous vous garantissons la tranquillité d'esprit. Si les pièces détachées remplacées ou notre travail ne répondent pas à nos normes élevées ou s'avèrent défectueuses pendant cette période, nous les remplacerons ou les réparerons rapidement, sans aucun frais supplémentaire pour vous. Cette garantie reflète notre engagement inébranlable à fournir un service fiable et de qualité supérieure, assurant votre satisfaction et votre confiance en nos services.

#### **15. Terme : « En option » dans la matrice (SLA)**

- a. Les parties optionnelles du Service sont des offres supplémentaires disponibles moyennant un supplément, vous permettant de personnaliser votre plan de Service pour répondre à des besoins spécifiques. Ces améliorations sont conçues pour apporter une valeur ajoutée et une flexibilité, adaptées pour optimiser les performances et la longévité de votre équipement. Chaque Service optionnel supplémentaire est détaillé pour garantir la transparence, ce qui vous permet d'améliorer votre expérience de service en fonction de vos exigences et de vos préférences.

### **3. Plan de service : Mauvaise utilisation de l'équipement et politique de réparation**

#### **Vue d'ensemble**

Nos plans de Service offrent une couverture complète de l'usure normale, des défaillances mécaniques et d'autres problèmes résultant de l'utilisation normale du Produit. Toutefois, il est important de comprendre que certains types de dommages, en particulier ceux causés par une mauvaise utilisation ou une manipulation incorrecte, ne sont pas couverts par ce Contrat de Service.

Les réparations rendues nécessaires par une mauvaise utilisation feront l'objet d'un devis séparé et seront facturées à un prix fixe.

#### **Définition de l'abus**

L'utilisation abusive des Produits comprend, sans s'y limiter, l'utilisation d'un Produit, y compris le système ou les processus ou Services associés, d'une manière non prévue par le fabricant, comme indiqué dans le mode d'emploi (IFU), ou non conforme aux spécifications, instructions, informations ou toute autre documentation sur le produit fournie par le fabricant. Il s'agit également de toute réparation ou modification non autorisée ou d'un manque d'entretien de routine.

#### **Processus de réparation des dommages liés à une mauvaise utilisation**

##### **1. Inspection et évaluation :**



- Dès réception de l'équipement endommagé, notre centre de réparation mondial procédera à une inspection approfondie afin d'évaluer la cause du dysfonctionnement.
- S'il s'avère que le dommage est dû à une mauvaise utilisation, la réparation ne sera pas couverte par le Contrat de Service.

## **2. Devis de réparation :**

- Un devis de réparation détaillé sera fourni, indiquant le coût fixe nécessaire pour remettre l'équipement en état de fonctionnement.
- Le devis comprendra une ventilation des pièces, de la main-d'œuvre et des coûts supplémentaires éventuels.

## **3. Approbation et paiement :**

- Le processus de réparation ne commencera qu'après réception de l'approbation écrite et du paiement du montant du devis par le Client.
- Tout retard dans l'approbation peut prolonger le délai de réparation.

## **4. Achèvement des réparations :**

- Une fois les réparations terminées, l'équipement sera soumis à des contrôles d'assurance qualité afin de s'assurer qu'il répond aux normes opérationnelles.
- L'équipement réparé est ensuite renvoyé au Client, les frais d'expédition et d'assurance étant couverts conformément au plan de Service standard.