

# CONDITIONS GÉNÉRALES SAV

## Appareil Gamme Médicale

### 1) CONTACT CLIENT :

Aide en ligne : Si le client perçoit une anomalie de fonctionnement, désire obtenir une information technique, ou rencontre un problème d'utilisation, il vérifie que son problème n'a pas de solution immédiate sur la page [« Foire aux questions »](#)

Aide Hotline téléphonique ou e-mail : Si le problème n'est pas un problème connu, il contacte le : **Service HOTLINE** au 05 59 52 68 18 – [support@DJOglobal.com](mailto:support@DJOglobal.com)

Suivi des réparations en cours : Si le client désire obtenir des informations sur la réparation en cours d'un appareil en panne **déjà envoyé au SAV**, il se munit du numéro de Service Request (SR) qui lui a été envoyé par email et contacte le :

**Service SAV** au 05 59 52 80 90 – Fax : 05 59 52 80 91 – [contact.sav@DJOglobal.com](mailto:contact.sav@DJOglobal.com)

*Tout le suivi des étapes de réparation se fera par mail sur la base du n° de Service Request comme référence. Une notification sera envoyée par mail à chaque étape de la réparation (réception, devis, expédition...)*

**Ouverture des standards téléphoniques : du Lundi au Jeudi 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30**

### 2) CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

Pour que le traitement du SAV puisse être réalisé, **le bon de retour ci-joint est obligatoire**. En l'absence de celui-ci, le traitement reste bloqué. Après une relance, si ce dernier n'est toujours pas envoyé dans un délai d'un mois, l'appareil sera retourné non-traité aux frais du client. **Tout bon de retour mal rempli donnera lieu à un devis.**

### 3) DÉFINITIONS DES CONDITIONS DE RÉPARATION DES APPAREILS

#### 3.1 – APPAREIL SOUS GARANTIE

Si l'appareil est sous garantie, celui-ci sera réparé ou échangé après constat du défaut. Tout défaut dû à un **mauvais traitement** (cas de chute, d'immersion, d'usage anormal, de détérioration, de négligence, de défaut d'entretien, de transformation du matériel ou d'une tentative de réparation non conforme du matériel ou à une utilisation contraire au manuel utilisateur mauvais chargeur, batterie non homologuée,...) de l'appareil **annulera toute garantie (Voir condition garantie appareil).**

#### Échange si panne au déballage :

Pour pouvoir bénéficier d'un **échange dans le premier mois**, l'utilisateur doit retourner à minima :

- **l'appareil dans son emballage d'origine,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **la facture d'achat,**
- **le bon de retour rempli et signé.**

Cela facilite et réduit le délai de traitement.

#### Réparation sous garantie :

Dans tous les cas pour bénéficier d'une réparation l'utilisateur doit retourner à minima :

- **l'appareil défectueux,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **la facture d'achat,**
- **le bon de retour rempli et signé.**

Si l'appareil est sous garantie mais que ses **accessoires** ne le sont pas (câbles, batteries, chargeur...) et sont **défectueux**, alors le remplacement de ces derniers sera proposé dans un devis.

Toutefois le client peut remplacer lui-même un chargeur ou des câbles défectueux en les achetant sur le site : <https://fr.compexstore.com/product/accessories>

### 3.2- APPAREIL HORS GARANTIE

Dans tous les cas pour bénéficier d'une réparation l'utilisateur doit retourner a minima :

- **l'appareil défectueux,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **le bon de retour rempli et signé.**

Cela facilite la recherche de la panne et réduit les délais de traitement.

**Si l'appareil n'est pas dans la liste en ANNEXE A :** Merci de vérifier au préalable qu'il soit réparable auprès de la hotline au 05 59 52 68 18 ou sur [support@DJOglobal.com](mailto:support@DJOglobal.com).

Dans le cas des appareils présentant un risque d'obsolescence, la réparation peut ne pas être possible à cause de la rupture définitive de la fourniture des pièces détachées nécessaires.

Si l'appareil est hors garantie, le client a le choix **entre 2 options et ne pourra revenir sur ce choix (en cas de litige le bon de retour signé fera foi) :**

#### • **OPTION A (FORFAIT MAX) pour les appareils listés dans l'annexe A disposant de cette option**

La facturation sera au maximum du montant forfaitaire HORS TAXES indiqué dans l'annexe A. Cela comprend le remplacement des composants défectueux ainsi que la main d'œuvre associée et les coûts de transport.

Le client accepte de faire faire la réparation sans réaliser de devis. Cela permet de réduire significativement le coût et le délai de réparation à moins de 5 jours ouvrés maximum après réception à DJO.

Une facture pro-forma est envoyée à l'issue de la réparation en cas de paiement par avance et l'appareil est retourné dès réception du règlement. (Voir chapitre règlement)

Attention ce forfait est valable uniquement si l'appareil est réparable. Dans le cas contraire, un devis sera alors proposé pour un échange à neuf.

#### • **OPTION B (DEVIS)**

Le client demande un devis avant réparation.

Le devis est réalisé sous 5 jours ouvrés après réception de l'appareil et du bon de retour.

La réponse au devis (acceptation ou refus) se fera obligatoirement par écrit.

Le délai de réparation ne démarrera qu'à la réception de cet accord écrit et l'appareil ne sera retourné qu'après réception du règlement en cas de paiement par avance.

Des frais de traitement seront facturés en cas de refus (prix forfaitaire de 20.83€ HT).

### 4) **NON RÉPONSE À UN DEVIS**

Dans le cas où un devis a été adressé au client et qu'il reste sans réponse, DJO France effectuera une relance suivant les coordonnées fournies dans le bon de retour.

Si le devis reste toujours sans réponse, une lettre recommandée sera adressée au client.

En cas de non réponse, l'appareil sera mis au rebut au bout de trois mois après la date initiale de son arrivée au SAV de DJO France.

### 5) **REFUS D'UN DEVIS**

Dans le cas où un devis est refusé par le client :

- ✓ L'appareil est renvoyé au client, sur demande lors du refus, et après paiement **des frais de devis et de transport** tels que définis en annexe B.
- ✓ L'appareil sera mis au rebut s'il n'y a aucune demande de retour lors du refus. Une facture correspondant uniquement aux **frais de devis** tels que définis en annexe B sera envoyée au client.

## 6) MODE DE RÈGLEMENT

Les appareils sont renvoyés au client le jour ouvré suivant la réception du paiement.

Tout retard de paiement retarde d'autant le renvoi de l'appareil.

En cas de non paiement après un mois, une relance sera envoyée. Si la relance reste toujours sans réponse, une lettre recommandée sera adressée au client. En cas d'absence de réponse après 3 mois, l'appareil sera mis au rebut.

Le règlement de la réparation peut s'effectuer :

- Par **Carte bancaire** (Visa/Mastercard/CB) en appelant le service réparation au 05 59 52 80 90 pendant les heures d'ouverture du standard.
- Par **Chèque** à l'ordre de : DJO France
- Par **virement bancaire** sur le compte :  
BANQUE : LCL CAE BAYONNE  
IBAN : FR63 3000 2017 2700 0045 9827 P56  
BIC : CRLYFRPP

## 7) GARANTIE DES RÉPARATIONS

Toute réparation d'appareil effectuée par le SAV de DJO France à MOUGUERRE est garantie, pièces et main d'œuvre, hors frais de transport, durant une période de 6 mois pour la même panne (ou 1 millions de coup pour les D-Actor). Cette garantie s'applique à partir de la date de facturation de la réparation, sur les pièces réparées ou échangées. Toute autre pièce est exclue de cette garantie.

## 8) TRANSPORT

Le produit doit si possible être retourné dans son emballage d'origine avec tous ses accessoires (câbles, chargeur, batterie ...).

Si l'emballage d'origine n'a pas été conservé, le client doit s'assurer d'emballer correctement son produit, qui voyage à ses risques. Aucune dégradation suite au transport ne sera prise en charge par DJO.

Le transport d'un appareil est pris en charge de la manière suivante :

- Le transport de l'appareil en panne jusqu'à l'adresse de livraison du SAV - DJO France doit être pris en charge par le client (y compris s'il est sous garantie).
- Le transport de l'appareil réparé jusqu'à l'adresse de livraison du Client est inclus dans le forfait max ou facturé forfaitairement suivant les coûts en annexe B dans le cas d'un devis.
- Nous pouvons proposer un service d'enlèvement des appareils de grande taille et/ou poids.

Contactez le **Service SAV** au 05 59 52 80 90 ou [contact.sav@DJOglobal.com](mailto:contact.sav@DJOglobal.com).

## 9) HYGIENE ET CONTAMINATION MICROBIOLOGIQUE :

**Les appareils doivent être retournés propres et désinfectés.**

DJO se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un appareil qui ne répondrait pas à des standards de propreté et d'hygiène corrects.

**Les électrodes et les sondes** déjà utilisées ne doivent être renvoyées qu'en cas de demande du Service Après Vente. Dans le cas contraire, **elles seront détruites dès réception.**

**Adresse de retour**  
SAV DJO France  
Centre Européen de Frêt  
3 rue de Bethar  
64990 MOUGUERRE  
Tél : 05 59 52 80 90  
Fax : 05 59 52 80 91  
contact.sav@DJOglobal.com

**Adresse de facturation (En Majuscule)**  
Société : .....  
Nom&Prénom : .....  
Adresse : .....  
Rue, Voie, Boîte postale  
Comp.Adr : .....  
Bat, Appt, Etage, Codes entrée  
CP&Ville : .....  
Tél/Portable : .....  
Email : .....

**Adresse de livraison (si différente)**  
Société : .....  
Nom&Prénom : .....  
Adresse : .....  
Rue, Voie, Boîte postale  
Comp.Adr : .....  
Bat, Appt, Etage, Codes entrée  
CP&Ville : .....  
Tél/Portable : .....

Désignation	
N° de Série	
Votre référence interne	

Accessoires inclus (quantité)	
Câbles	
Applicateur / Transducteur	
Chargeur	
Batterie	
Trousse de transport	

**➔ Ce bon est à retourner impérativement avec votre produit.**

Merci de bien vouloir conserver un double de ce bon de retour afin de faciliter toute recherche.

Designation & code Symptome	Designation & code Symptome
1 - MESSAGE ERREUR : .....	7 - NE S'ALLUME PAS
2 - CHUTE / CASSE	8 - PROBLÈME DE CONNECTION / CABLE
3 - PROBLÈME CLAVIER / MOLETTE / ECRAN TACTILE	9 - BRUIT / GRINCEMENT
4 - PROBLÈME AFFICHAGE	10 - AUTRE : .....
5 - PROBLÈME D'ÉMISSION / PRESSION	11 - DÉCHARGE ÉLECTRIQUE
6 - PROBLÈME DE CHARGE	12 - PROBLÈME SYNCHRONISATION WIRELESS
<p><b>Panne permanente :</b> Merci de donner le maximum de détail sur votre panne</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><b>Panne aléatoire :</b> Préciser les circonstances (Programme/à froid/après une utilisation prolongée)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Merci de contacter la hotline pour avis technique au 05 59 52 68 18 ou support@djoglobal.com avant de nous renvoyer votre appareil.  
Pour le tarif des réparations, veuillez consulter les ANNEXES du présent document.

**Tout bon de retour mal rempli donnera lieu à un devis.**

**1- Cas de l'appareil sous garantie : Joindre impérativement la copie de la facture.**

Appareil en panne au déballage (facture de moins d'1 mois)  
Appareil sous garantie  
Les accessoires (batteries, câbles, chargeur...) défectueux ne faisant pas partie de la garantie, ils seront proposés sur devis.

Bon pour accord	
Date	Signature

**2- Cas de l'appareil hors garantie : OPTION A – Forfait Max**

Je donne mon accord pour la réparation de mon appareil, le remplacement des accessoires et la facturation au coût maximum défini dans l'ANNEXE A.

Bon pour accord	
Date	Signature

**3- Cas de l'appareil hors garantie : OPTION B – Devis**

Je demande un devis avant réparation  
Si je refuse le devis, je devrais régler les frais devis + les frais de port afin de pouvoir récupérer mon appareil.

Bon pour accord	
Date	Signature

## Prix des forfaits maximum

Marque	Thérapie	Désignation	Garantie (ans)	Forfait Max*
				Prix en € HT
CEFAR COMPLEX / COMPLEX PROFESSIONAL	ÉLECTROTHÉRAPIE PORTABLE	REHAB 400	2	200
		THETA 500	2	
		MI THETA 600	2	
		PHYSIO 5	2	
		COMPLEX 3	2+3	
WIRELESS PRO		MODULE WIRELESS PRO (UNITÉ)	3	85
		REMOTE WIRELESS PRO	3	115
		DOCKING WIRELESS PRO	3	185
CHATTANOOGA		REHAB	3	200
		THETA	3	
		PHYSIO	3	
		VITALSTIM PLUS	2	Sur devis
CEFAR		EASY	2	110
		FEMINA	2	
		PERISTIM PRO	2	
	PRIMO PRO	2		
	REHAB X2	2		
	STEP II	2	150	
EMPI	PHYSIO 4	2	Sur devis	
CHATTANOOGA	PHYSIOTHÉRAPIE	DIRECT TENS	2	70
		INTELECT ADVANCED (SANS APPLICATEUR)	3	300
		INTELECT MOBILE (SANS APPLICATEUR)	3	250
		INTELECT NÉO	2	Sur devis
		TÊTE ULTRASON	1	150
		APPLICATEUR LASER : CALIBRATION ANNUELLE	1	110
		APPLICATEUR LASER : RÉPARATION + CALIBRATION	1	310
		MODULES POUR INTELECT ADV	3	300
		LASER HAUTE PUISSANCE HPL7 ET HPL15	2	Sur devis
		VITALSTIM PORTABLE	1	Sur devis
	INTELECT VITALSTIM	3	Sur devis	
	ONDES COURTES	INTELECT SHORTWAVE 100	3	Sur devis
		INTELECT SHORTWAVE 400	2	Sur devis
	ONDES DE CHOC	FOCUS SHOCKWAVE	2	Sur devis
		RÉVISION PIÈCE À MAIN FOCUS SW	/	650**
		RÉPARATION PIÈCE À MAIN FOCUS SW	/	Sur devis
		INTELECT RPW (SANS D-ACTOR ET V-ACTOR)	3	Sur devis
		RPW MOBILE (SANS D-ACTOR ET V-ACTOR)	3	Sur devis
	D-ACTOR ET V-ACTOR (HORS KIT DE RÉVISION)	1	650**	
	TABLE	TABLES REGION : ELECTRONIQUE/MÉCANIQUE	3	Sur devis
		TABLES REGION : COUSSINS	2	Sur devis
		TABLE MONTANE : ELECTRONIQUE/MÉCANIQUE***	3	Sur devis
		TABLE MONTANE : COUSSINS	2	Sur devis
		TABLE MONTANE COLUMBIA	1	Sur devis
		TABLE GALAXY : ELECTRONIQUE/MÉCANIQUE***	2	Sur devis
		TABLE GALAXY : COUSSINS	1	Sur devis
	TABLE MOVEO / ERGOSTYLE / TRACTION	2	Sur devis	

\* Une majoration des frais de port pourra être appliquée hors France métropolitaine.

\*\* La réparation de ce produit et donc ce prix ne peut être soumis à aucune remise.

\*\*\* Hors graissage et entretien (voir manuel)

Marque	Thérapie	Désignation	Garantie (ans)	Forfait Max*
				Prix en € HT
CHATTANOOGA	Traction	Traction Trutrac / Triton 2005	2	Sur devis
		Traction Triton EMG Module	2	Sur devis
		Traction : Calibration annuelle	2	Sur devis
	Thermothérapie	Cuves Hydrocollateurs	1	250
CPM		ARTROMOT / OPTIFLEX 3	2	Sur devis
VENAFLOW	Compression vasculaire	Venaflow Elite (MOD 8)	3	Sur devis

## Annexe B

### Prix des prestations annexes

Code	Désignation	Forfait : hors frais de port	
		Prix en € HT	Prix en € TTC
FREIGHT	Frais de port France métropolitaine	10	12
FREIGHT2	Frais de port pour appareils volumineux (prix pour 1 aller en France métropolitaine)	60	72
FREIGHT-EXPT	Forfait transport Hors France métropolitaine	Sur devis	
DEVIS	Coût forfaitaire réalisation d'un devis (à régler en cas de refus)	20,83	25