

Lignes directrices du contrat de garantie du générateur d'oxygène

Date : 20 mai 2024

Ce document a été développé par [Build Health International](http://www.bhioxygen.org) pour soutenir la planification globale de l'infrastructure d'oxygène médical, la préparation du site, l'exploitation, la maintenance et la durabilité. Des ressources techniques supplémentaires sont disponibles sur www.bhioxygen.org.

Ce document d'orientation décrit les éléments clés et les considérations qui doivent être inclus dans un contrat de garantie pour les installations d'oxygène afin d'assurer la clarté et l'exhaustivité, protégeant ainsi les intérêts de toutes les parties impliquées. Il est essentiel de comprendre et de définir clairement les conditions de la garantie pour éviter qu'elle ne soit annulée par inadvertance et pour garantir la protection des intérêts de l'hôpital.

1. Durée de la garantie

- a. Préciser la date de début de la garantie et définir clairement la date d'expiration de la garantie, en précisant le jour exact ou les heures de fonctionnement si possible (par exemple, « 24 mois à compter de la date de mise en service ou 30 mois à compter de la date de livraison, selon la première éventualité »). Ce point est crucial, surtout si la centrale PSA n'est pas installée immédiatement après son arrivée
- b. Prolongation : Indiquer s'il existe une option de prolongation de la période de garantie et à quelles conditions.

2. Étendue de la couverture de la garantie

- a. Couverture des pièces détachées et des réparations
 - i. Pièces couvertes : Indiquer clairement quelles sont les pièces couvertes, y compris celles susceptibles de présenter des défauts de fabrication ou des dysfonctionnements.
 - ii. Étendue des réparations couvertes : Préciser l'étendue de la couverture des réparations, telles que le coût des pièces, les frais d'expédition, la main-d'œuvre et les frais de déplacement.
- b. Exemptions de garantie
 - i. Expliquer clairement les cas qui ne sont pas couverts par la garantie, tels que l'installation incorrecte, la négligence ou les dommages dus à des catastrophes naturelles, etc.
 - ii. Précisez les pièces qui ne sont pas couvertes, telles que les problèmes esthétiques (par exemple, décoloration) et les pièces d'usure ou consommables devant être remplacées régulièrement.

3. Traitement des demandes de garantie

- a. Procédure de réclamation : Décrire les étapes du traitement des réclamations dans le cadre de la garantie, y compris la manière de signaler une défaillance et les documents exigés.
- b. Pièces défectueuses : Indiquer si les pièces défectueuses doivent être envoyées au fabricant pour confirmation et qui est responsable des frais d'expédition.
- c. Évaluation sur place : Précisez si un technicien formé par le fabricant doit se rendre sur place pour évaluer la demande et qui prend en charge le coût de cette visite.

4. Responsabilités financières

- a. Coût des visites : Préciser qui prend en charge les frais de visite d'un représentant agréé. Si ces frais ne sont pas couverts par la garantie, le budget d'entretien de l'hôpital doit prévoir une provision pour ces coûts.
- b. Frais de déplacement et frais annexes : Précisez si les frais de déplacement et les frais annexes encourus par les techniciens de maintenance sont couverts par la garantie.
- c. Préciser qui prend en charge le coût des pièces de rechange et de leur expédition vers et depuis le fabricant. Si ces coûts ne sont pas couverts par la garantie, le budget d'entretien de l'hôpital doit prévoir une provision à cet effet.

5. Personnel autorisé et activités autorisées

- a. Personnel autorisé : Identifier les personnes autorisées à exploiter et à entretenir l'installation, en général le personnel hospitalier formé par le fournisseur.
- b. Activités autorisées : Définir les actions que le personnel autorisé peut effectuer dans le cadre de la garantie, telles que la mise en marche de l'installation, les tâches d'entretien de base et les contrôles d'entretien quotidiens.
- c. Formation d'autres personnes : Indiquez si le personnel autorisé de l'hôpital peut former d'autres personnes au fonctionnement et à l'entretien de l'installation.

6. Exigences électriques

- a. Exigences en matière de tension : Préciser la gamme de tension nominale acceptable (par exemple, IEC +/- 10 %) et la différence de tension acceptable entre les phases.
- b. Gamme de fréquences : Définir la gamme de fréquence acceptable (par exemple, +/- 1 Hz).
- c. Coupures d'électricité : Détailler les exigences en matière d'alimentation de secours, y compris le temps de démarrage maximal du générateur électrique et la fréquence des commutations autorisées.
- d. Temps d'arrêt maximum : Indiquez le temps d'arrêt maximum autorisé lors d'une panne de courant.

7. Conditions d'annulation de la garantie

- a. Maintenance non autorisée : La garantie est annulée si l'entretien est effectué par le personnel de l'hôpital ou par d'autres personnes non formées par le fabricant.
- b. Manque d'entretien : Le fait de ne pas effectuer l'entretien conformément aux exigences minimales du fabricant peut entraîner l'annulation de la garantie.
- c. Modifications et réparations non autorisées : Les modifications, altérations ou réparations effectuées par du personnel non autorisé annulent la garantie.

8. Communication et soutien

La garantie doit détailler la capacité de l'hôpital à contacter le fournisseur pour une assistance à distance, y compris les informations de contact, les procédures de contact et les heures d'ouverture du fournisseur pour l'assistance à distance. Une fois ces détails établis, la garantie doit également préciser ce qui suit :

- a. Inclure des instructions claires sur les mesures à prendre en cas de panne ou de défaillance de l'équipement.
- b. Le délai dans lequel le fournisseur est censé répondre aux demandes d'assistance à distance.
- c. les mesures que l'hôpital peut prendre si le fournisseur ne répond pas dans le délai imparti.

- d. Procédures de traitement du problème en cas d'absence de réponse, afin que l'hôpital reçoive rapidement l'aide nécessaire.
- e. Ligne d'assistance dédiée : Fournir une ligne de communication directe entre l'utilisateur et le fournisseur pour l'assistance technique.