



257 Route du Bourg - 69210 SOURCIEUX LES MINES - FRANCE

Tel : + 33 (0)4 74 70 39 82 / Fax : + 33 (0)4 74 70 37 66

E-mail : contact@certec.fr - Site Web : www.certec.fr - Boutique : www.boutique-certec.fr

Garantie et Service Après Vente (SAV)

L'ensemble du matériel est garanti pièces et main d'œuvre pendant 1 ans sur tous défauts constructeur (**défaut de matière ou de fabrication**).

Sont exclus de la garantie: l'usure normale, les modifications ou retouches, le mauvais stockage, le mauvais entretien, les dommages dû aux accidents, aux négligences, aux utilisations pour lesquelles ce produit n'est pas destiné.

Modalités de recours à la garantie :

En cas de recours à la garantie par l'utilisateur, et afin de déterminer la prise en charge ou non par le fabricant de tous les coûts liés à ce recours, les modalités d'application sont les suivantes :

Etape N°1 : Information du fabricant par l'utilisateur de l'incident par envoi d'une demande de prise en charge décrivant de manière simple l'incident constaté sur le produit. La traçabilité des matériels en SAV est assurée alors par une ouverture d'affaire affectée au matériel reçu, et par les numéros de série figurant sur les produits CERTEC.

Pour les produits d'autre marque, un numéro d'affaire SAV est affecté au matériel dès réception.

Etape N°2 : Réponse du fabricant à l'utilisateur, indiquant :

- soit le dégagement de la responsabilité du fabricant face à l'évènement,
- soit une ligne de conduite simple face à l'évènement,
- soit le rapatriement nécessaire du matériel pour émission d'un diagnostic complet.
- soit la prise en charge en garantie par le fabricant, avec ou sans retour du matériel.

Etape N°3 : Dans le cas d'un retour matériel en usine, et après analyse technique, le fabricant indiquera la prise en garantie ou on prise en garantie.

La prise en garantie sous entend alors la prise en charge par le fabricant de tous les couts liés à ce recours.

Dans le cas d'un refus de prise en charge par l'usine, l'utilisateur indiquera sa volonté de récupérer le matériel, ou non.

Etape N°4 : Emission d'un rapport synthétique de l'évènement, avec liste des actions correctives engagées, et liste des actions correctives futures à engager.



257 Route du Bourg - 69210 SOURCIEUX LES MINES - FRANCE

Tel : + 33 (0)4 74 70 39 82 / Fax : + 33 (0)4 74 70 37 66

E-mail : contact@certec.fr - Site Web : www.certec.fr - Boutique : www.boutique-certec.fr

Réparations classiques dues à l'utilisation et à la maintenance du parc :

En tant que fabricant, CERTEC apporte toutes les garanties de suivi et de réparation des matériels proposés.

La procédure à suivre est identique à celle du recours à la garantie (voir ci-dessus) : information du fabricant, envoi des produits, devis de réparation, acceptation ou non, renvoi des produits.