

Conditions générales de réparation des machines et de réparation sous garantie

1. Services de réparation :

Nous acceptons de réparer la machine du client comme décrit dans le devis fourni. Cette réparation comprend toutes les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour remettre la machine en état de marche.

2. Formulaire RMA, approbation du bon de commande et début des réparations :

Avant que nous ne commencions toute réparation, le client doit remplir et envoyer notre **formulaire RMA (Return Merchandise Authorization)**, en plus d'approuver formellement le devis fourni et d'émettre un bon de commande valide.

- Le **formulaire RMA** vous sera envoyé par e-mail pour que vous le remplissiez. Il est nécessaire pour recueillir des informations essentielles sur la machine, la nature du problème et les coordonnées du client. Cela nous permet de rationaliser le processus de réparation et d'assurer un suivi précis de la machine.
- Le **bon de commande** doit faire référence au numéro de devis et indiquer clairement les frais de réparation convenus, le modèle et le numéro de série de la machine, ainsi que toute autre information pertinente.

Aucune réparation ne sera effectuée tant que le formulaire RMA et le bon de commande n'auront pas été reçus et formellement approuvés par nos soins. Les approbations verbales ne sont pas acceptées. Dès réception du formulaire RMA et du bon de commande, nous les examinons pour nous assurer qu'ils sont complets et exacts et que le bon de commande correspond au devis fourni. En cas de divergence, nous contacterons le client pour résoudre le problème avant de poursuivre la procédure.

3. Pièces :

Nous utilisons des pièces qui garantissent le bon fonctionnement de votre machine, en respectant les normes de performance et de fiabilité nécessaires à l'utilisation prévue. Cela signifie que nous sélectionnons des composants qui permettront à votre équipement de retrouver son état de fonctionnement optimal.

4. Garantie :

Toutes les réparations sont assorties d'une garantie de trois (3) mois à compter de la date d'achèvement de la réparation. Cette garantie couvre les défauts de fabrication et les pièces utilisées pour la réparation. Elle ne couvre pas les dommages causés par une mauvaise utilisation, un accident, une négligence, une manipulation incorrecte ou des modifications non autorisées. Si un défaut couvert par la présente garantie survient pendant la période de

garantie, nous réparerons ou remplacerons, à notre discrétion et sans frais pour le client, la ou les pièces défectueuses.

5. Réparations sous garantie :

Si la machine est sous garantie, le client doit quand même remplir et envoyer le formulaire RMA comme décrit dans la section 2. Dès réception du formulaire RMA, nous évaluerons la machine afin de déterminer si le problème est couvert par la garantie existante. Si le problème est considéré comme une réparation couverte par la garantie, la réparation sera effectuée gratuitement. Toutefois, si le problème n'est pas couvert par la garantie (par exemple, un dommage dû à une mauvaise utilisation ou à un accident), un devis sera établi pour la réparation, et le client devra approuver le devis et émettre un bon de commande comme indiqué à la section 2 avant que toute réparation ne commence.

6. Frais de réparation :

Le montant forfaitaire de la réparation est indiqué dans le devis fourni et confirmé sur le bon de commande du client. Ces frais couvrent toutes les pièces et la main-d'œuvre associées à la réparation décrite. Tout travail ou pièce supplémentaire nécessaire au-delà de la portée du devis initial sera communiqué au client pour approbation *avant* de procéder à la réparation, et pourra entraîner un ajustement des frais et nécessiter la modification du bon de commande.

7. Délai de réparation :

Nous nous efforçons d'effectuer les réparations dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la machine *et* du bon de commande approuvé correspondant (ou du formulaire RMA pour les réparations sous garantie), sous réserve de la disponibilité des pièces. Ce délai est une estimation et peut être affecté par des facteurs indépendants de notre volonté, tels que des retards dans l'approvisionnement en pièces ou la complexité de la réparation. Nous ferons des efforts raisonnables pour tenir le client informé de tout retard important.

8. Expédition :

Le client est responsable de l'envoi de la machine pour réparation. La machine *doit* être expédiée dans son emballage d'origine ou dans un emballage conforme aux normes minimales suivantes :

- Une boîte en carton solide d'une épaisseur minimale de 5 mm.
- Un matériau de rembourrage interne, comme de la mousse, d'une épaisseur minimale de 5 cm entourant tous les côtés de la machine.

Le non-respect de ces exigences d'emballage peut entraîner des dommages à la machine pendant le transport.

Si le client ne dispose plus de l'emballage d'origine, il peut acheter un nouvel emballage approprié auprès de nous à l'avance. Nous établirons un devis pour cet emballage et un bon de commande sera nécessaire avant l'expédition.

Si la machine est expédiée dans une boîte qui n'est pas d'origine, nous vérifierons soigneusement si l'emballage fourni est suffisant pour permettre un retour en toute sécurité. Si nous constatons que l'emballage est inadéquat, nous vous enverrons un devis pour un nouvel emballage approprié. Un bon de commande valide sera requis pour ce nouvel emballage avant de commencer toute réparation. Sans ce bon de commande approuvé, nous ne procéderons pas à la réparation.

9. Dommages liés au transport :

Nous ne sommes pas responsables des dommages survenus pendant le transport. Il incombe au client de déposer toute réclamation auprès du transporteur pour les dommages subis pendant le transport.

Dans les cas où les dommages liés au transport sont jugés graves et rendent la machine irréparable, nous nous réservons le droit de déclarer la machine hors d'usage. Cette décision sera prise sur la base d'une évaluation approfondie des dommages. Dans de tels cas, il incombe au client de déposer une réclamation auprès du transporteur pour la perte totale de la machine.

10. Paiement :

le paiement des services de réparation est dû une fois les travaux terminés et le client informé. Nous fournirons une facture faisant référence au bon de commande du client.

11. Machines abandonnées :

Même en cas de bon de commande pré-approuvé et de montant forfaitaire convenu, si le client *n'accepte pas la livraison* de la machine réparée dans les trente (30) jours suivant notre notification de fin de réparation et d'expédition de la machine, nous nous réservons le droit de nous débarrasser de la machine. L'« acceptation de la livraison » est définie comme la réception de la machine expédiée par le client ou, dans les cas où la livraison est tentée mais échoue (par exemple, le client n'est pas disponible pour recevoir le colis), la prise de contact avec nous dans la période de 30 jours pour reprogrammer la livraison. La période de 30 jours commence à compter de notre notification d'expédition de la machine réparée.

Nous essaierons, dans la mesure du raisonnable, de contacter le client en utilisant les coordonnées fournies sur le bon de commande et toute autre information de contact dont nous disposons avant de nous débarrasser de la machine. Ces tentatives peuvent inclure, sans s'y limiter, des appels téléphoniques, des e-mails et de la correspondance écrite.

Bien que le bon de commande pré-approuvé couvre les frais de réparation convenus et les frais de retour (pris en charge par nous), nous ne sommes pas obligés de stocker l'appareil indéfiniment. Cette politique relative aux machines abandonnées est nécessaire pour assurer la gestion de nos stocks et de notre espace de stockage. Après la période de 30 jours, si le client n'a pas accepté la livraison ou n'a pas pris de dispositions pour une nouvelle livraison, nous pouvons, à notre discrétion, nous débarrasser de la machine par la vente, le recyclage ou d'autres moyens appropriés. Nous ne pourrions être tenus responsables de toute réclamation relative à la machine éliminée après cette période de 30 jours.

Cette clause s'applique même si les frais de réparation ont déjà été payés via le bon de commande. Si le paiement via le bon de commande oblige le client à payer le service, il ne nous oblige pas à stocker la machine indéfiniment une fois que nous avons rempli notre obligation de la renvoyer.

12. Droit applicable :

Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit belge

.13. Intégralité de l'accord :

Les présentes conditions générales, ainsi que le devis de réparation, le formulaire RMA du client et le bon de commande du client, constituent l'intégralité de l'accord entre le client et nous concernant les services de réparation et remplacent toutes les communications et propositions antérieures ou contemporaines, qu'elles soient orales ou écrites.