

Procédure de Service Après-vente, Support et Garantie

SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Conditions de garantie	3
2.1 Conditions de garantie.....	3
2.2 Responsabilités	4
3. Réparation des produits ARKEMA	4
3.1 Procédure	4
3.2 Conditions de réparation	5
RETOUR SAV	6

1. INTRODUCTION.

Le document « Procédure de service Après-vente, Support et Garantie » présente les procédures mises en œuvre par SIMEX SARL pour la fourniture du service après-vente pour les différents produits commercialisés par la société.

L'objectif du présent document est de déterminer avec précision, selon la situation, comment se déroule le service après-vente et de déterminer si ce service relève ou non de la garantie SIMEX SARL.

D'une manière générale, SIMEX SARL assure uniquement le service après-vente pour les produits vendus par SIMEX SARL.

Pour tous les cas non directement décrits dans le présent document, les conditions générales de vente et de livraison sont alors applicables. Ces conditions peuvent vous être envoyées sur simple demande.

Ce programme de Service Après-vente, Support et Garantie annule et remplace tout autre document antérieur de même nature.

Le présent document est valable à partir du 1^{er} janvier 2021.

2. CONDITIONS DE GARANTIE

2.1 CONDITIONS DE GARANTIE

Chaque produit ARKEMA DESIGN bénéficie d'une garantie constructeur d'une durée de **24 (vingt-quatre) mois** suivant la date de facturation du dit produit par SIMEX SARL.

Dans le cadre de cette garantie, nous prenons en charge la réparation ou le remplacement gratuit de toutes les pièces défectueuses pour cause de vice de fabrication ou de matériel. Toutefois, nous déclinons toute responsabilité pour les dégradations ou les pannes résultant d'une utilisation ou d'un transport non approprié.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie constructeur, la facture d'achat du client utilisateur doit pouvoir être fournie à SIMEX SARL. Pour rappel, seule la date de facturation par SIMEX SARL au revendeur fait foi pour le calcul de la période de garantie.

Dans le cadre de la garantie constructeur, aucun frais ne peut être facturé pour la réparation, tant pour la main d'œuvre que pour les composants utilisés.

Une réparation effectuée pendant la période de garantie n'entraîne en aucun cas le prolongement de ladite période de garantie. Cette disposition vaut tant pour le composant remplacé que pour l'ensemble de l'appareil.

La garantie ne peut être invoquée pour les points suivants :

- Pièces consommables comme les cartouches, les filtres, les joints, les connecteurs, les pommes de douche, etc.
- Ne couvre pas les pièces d'usure et les dommages dues au calcaire.
- La panne est la conséquence de causes externes (situées en dehors de l'appareil), par exemple la foudre, des dégâts liés à des liquides ou à un incendie.
- Le mode d'emploi n'a pas été consulté (mauvaise utilisation).
- Des réparations ont été effectuées avant d'avoir signalée la panne à SIMEX SARL
- Produit endommagé ou rendu défectueux à la suite d'accidents, abus ou autres causes extérieures ; par opération en dehors des paramètres indiqués dans la fiche d'instructions fourni avec le produit ; par les

dommages causés par une mauvaise qualité de l'eau, tel que le calcaire ou de la saleté ; par les dommages causés par le gel, le sel ou la corrosion; par l'utilisation de toute parties non fabriquées par ARKEMA DESIGN et vendues par SIMEX SARL ; par une modification ou d'une réparation par quiconque autre que ARKEMA DESIGN ou autorisée par ARKEMA DESIGN.

2.2 RESPONSABILITES

La responsabilité de SIMEX SARL ne pourrait être engagée pour des dommages indirects ou immatériels subis par le client du fait du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement du matériel tels que, notamment, les dommages directs ou indirects pour lésions corporelles, pertes de profits, perte d'économies ou toute autre perte pécuniaire découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le produit.

Cette limitation d'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le produit, SIMEX SARL n'est pas responsable de toute réclamation faite par vous pour un tiers.

Cette limitation s'applique en cas de demande de dommages et intérêts ou une réclamation est présentée en vertu de cette garantie limitée ou comme action en responsabilité délictuelle (y compris la négligence et la responsabilité strict du produit), revendications contractuelles ou toute autre réclamation.

Cette limitation ne peut être annulée ou modifiée par toute personne. Cette limitation sera efficace même si vous avez avisez SIMEX SARL ou un représentant autorisé SIMEX SARL de la possibilité de tels dommages.

3. REPARATION DES PRODUITS ARKEMA

3.1 PROCEDURE

Les réparations effectuées sur les produits fournis par SIMEX SARL sont traitées de façon centralisée au service technique CORNAGLIA SPA - ITALIE.

La durée d'une réparation est fonction de la nature de ce produit.

L'appareil soumis au service technique pour réparation doit répondre aux conditions suivantes :

1. Les réparations doivent être livrées franco de port chez CORNAGLIA SPA (l'acheminement du produit défectueux jusqu'au service technique est à la charge du client) à l'adresse suivante :

CORNAGLIA SPA

Starda per Buttigliera, 71 – 14019 Villanova d'Asti (AT) – ITALIE

2. Une description claire et précise de la réclamation doit être fournie, éventuellement au moyen du formulaire de retour SAV disponible en annexe.
3. Fournir un support visuel PHOTO ET/OU VIDEO.
4. Mentionner l'adresse de réexpédition ainsi que le numéro de téléphone, de télécopie et l'e-mail d'une personne à contacter pour toute demande d'information et l'envoi éventuel d'un devis.
5. La facture d'achat doit être jointe s'il est question de garantie constructeur. Si la garantie constructeur est confirmée, les frais de port pour le retour du produit sont pris en charge par SIMEX SARL. Dans le cas contraire, des frais d'investigation et de retour produit seront facturés.

L'appareil sera renvoyé dans l'état dans lequel il a été reçu par CORNAGLIA SPA, sauf si son état est lié à la panne. Aucun accessoire manquant ne sera rajouté.

3.2 CONDITIONS DE RÉPARATION

→ *La réparation relève de la garantie constructeur*

La réparation est entièrement exécutée sous garantie par le service technique. Aucun frais n'est pris en compte, ni pour le matériel, ni pour la main d'œuvre. Les frais d'envoi du produit défectueux vers CORNAGLIA SPA sont à la charge du client. Les frais de retour du produit réparé sont à la charge de SIMEX SARL.

→ *La réparation n'est pas couverte par la garantie constructeur*

- Avant que le service technique ne procède à la réparation, un devis sera transmis par e-mail.
- Dans le cas où le produit n'est pas réparable, un document précisant la cause de la panne est envoyé au revendeur. Les choix proposés (renvoi non réparé ou destruction) seront stipulés.

Le document envoyé sera valable 3 (trois) mois. Passé ce délai et sans réponse du client, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de SIMEX SARL. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30 €HT restent dûs.

→ *Acceptation du devis de réparation*

- Les réparations sont effectuées et facturées selon les données et conditions stipulées sur le devis.

→ *Refus du devis de réparation, réponses à une lettre irréparable*

Si le devis est refusé, **une somme forfaitaire de 30 (trente) € HT sera facturée par produit**. Cette somme correspond aux frais d'investigation et d'établissement du devis.

Le client peut récupérer le produit non réparé. L'appareil est alors renvoyé à l'adresse de réexpédition sans avoir été réparé. Si le client ne souhaite pas récupérer le produit, SIMEX SARL prend en charge sa destruction.

→ *Absence de réponse au devis*

Sans réponse à la deuxième relance dans un délai de 3 mois après l'envoi du devis, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de SIMEX SARL. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30 €HT restent dûs.

RETOUR SAV

Afin de pouvoir traiter votre réparation efficacement et rapidement, nous vous prions de nous indiquer l'objet de la panne ou le problème constaté en nous retournant ce formulaire complété à l'adresse info@simex-design.com

Lors du renvoi de produits hors garantie, un forfait de 30,00€ HT par produit sera facturé pour frais d'investigation et d'établissement de devis. Sans réponse au devis dans un délai de 3 mois, le matériel sera considéré abandonné et deviendra la propriété de SIMEX SARL. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30,00 €HT par produit restent dûs.

Adresse d'expédition de la marchandise

Vos coordonnées

Modèle	Référence	Couleur	N. pièces	Descriptif de la panne (à détailler si possible)

Date _____

Nom du responsable _____

Cachet entreprise et signature responsable

Documents à joindre OBLIGATOIREMENT pour traiter votre demande SAV :

- ✓ Support visuel (vidéo et/ou photo)
- ✓ La facture d'achat auprès de SIMEX SARL
- ✓ Votre facture de vente ou ticket de caisse