

Modalités de service après-vente

La réparation se fait en nos ateliers. Les réparations y sont garanties (pièces et main d'œuvre) pendant 3 mois.

1. Acheminement des produits

Déposer ou envoyer le matériel à ENSYSTEX EUROPE (LE HAILLAN 33). Le port aller est à la charge du client remboursable après diagnostic si la panne entre dans le cadre de la garantie. A chaque envoi, joindre impérativement la facture d'achat mentionnant la date d'acquisition de la machine et le formulaire « demande d'intervention en SAV » (voir document en annexe) complété.

2. Condition d'application de la garantie

Les conditions de garantie varient selon les constructeurs. La garantie ne s'applique que sur un produit neuf et pour un emploi normal de ce produit, pendant une durée de UN AN après l'achat.

La garantie couvre :

- les défauts imputables aux matériaux
- les vices de fabrication
- le vices de montage

La garantie ne couvre pas :

- les dommages ayant pour origine une cause externe au produit comme : choc, chute, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, humidité, chaleur excessive, toute imprégnation par un liquide ou un produit externe
- les dommages consécutifs à un non-respect des instructions d'entretien et d'utilisation
- l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien
- les dommages n'affectant pas le bon fonctionnement du produit en particulier les dommages esthétiques,1 comme : rayures, éraflures, etc.
- les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive
- les pièces d'usure dont le renouvellement régulier est nécessaire, comme : joints, accus, batteries, jeux de charbons, câbles, etc.
- les frais et/ou les dommages causés par une mauvaise qualité de l'alimentation du produit, comme : tension électrique défectueuse, erreur de voltage, etc.
- les dommages résultant d'une utilisation d'accessoires non adaptés et non prévus.

3. Modalités de réparation

La garantie est acceptée : le matériel est réparé, contrôlé et retourné ou restitué. L'intervention est prise en charge par ENSYSTEX (port retour compris)

La garantie est refusée : (usure normale de l'appareil, opération d'entretien, défaut d'entretien de l'utilisateur,...). Dans ce cas, il convient de se référer aux procédures de réparation Hors Garantie.

4. Délai de réparation

La société ENSYSTEX s'engage à restituer l'outil réparé dans un délai de 5 jours ouvrables sous réserve de disponibilité des pièces concernées. Ce délai prenant effet à partir de l'entrée en atelier de l'appareil à réparer.

5. Réparations hors garantie

Un devis de remise en état du matériel est établi préalablement à toute intervention postérieure au diagnostic. Dès réception de l'accord du client, la remise en état est effectuée et, après contrôle, le produit est retourné par transporteur (des frais de port retour sont à la charge du client) ou restitué dans les locaux d'ENSYSTEX. En cas de refus du devis, ou de non réponse sous 2 semaines après relance, des frais d'expertise forfaitaires de 50.00 € HT sont facturés. La machine est renvoyée non remontée et les frais de port retour sont facturés au client.

Demande d'intervention de service après-vente (v.2.2020)

Renseignements Client*

Société* : _____ Code Client* : _____

Adresse* : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Nom du Contact* : _____ Prénom Contact* : _____

Téléphone* : _____ Adresse email* : _____

Renseignements Produit*

Nom Produit : _____ Référence Produit : _____

Numéro de Série* : _____

Date d'achat : _____ Référence facture Ensystex : _____

Accessoires accompagnant le produit dans le retour : _____

Produit sous garantie (1 an) – joindre impérativement la facture d'achat

Produit hors garantie

Description du problème*

Ne s'allume pas / ne démarre pas

S'allume / démarre mais ne fonctionne pas

Faux contact électrique / Intermittence

Manque de puissance

Autre : _____

Etincelles / fumée / chauffe anormale

Fuite (air, liquide, eau)

Bruit anormal / vibration

Pièce manquante

Date de l'envoi du produit* : _____ / _____ / _____

Référence de suivi transporteur* : _____

Cachet et signature* : _____

Réservé à ENSYSTEX EUROPE*

Date de réception du produit : _____ / _____ / _____

Par : _____

Diagnostic effectué le : _____ / _____ / _____ par : _____

Le problème est couvert par la garantie (défaut de matériau, vice de fabrication, vice de montage)

Le problème n'est pas couvert par la garantie

Devis de réparation envoyé le _____ / _____ / _____ par email

Devis accepté le _____ / _____ / _____

Pas de retour client sous 15 jours, matériel renvoyé en l'état, facturation du forfait expertise et des frais de retour