

Conditions générales de garantie et de service après-vente

Fracarro France garantit ses produits contre tout défaut ou vice conformément aux articles 1641 et suivants du code Civil. Si le client estimait que les produits livrés par notre Société étaient entachés de défauts, ou de vices, il devra l'en aviser sans retard à compter de leur découverte, par courrier recommandé avec accusé de réception en précisant les défauts ou les vices entachant les produits et en fournissant tous les justificatifs quant à la réalité de ceux-ci. Le client devra en outre permettre à notre Société de procéder à la constatation des défauts ou vices allégués, étant précisé que ceux-ci ne seront pris en charge que s'ils ont été constatés et reconnus par Fracarro France. Si, après examen par notre société, il s'avérait que les produits étaient bien entachés de défauts ou de vices, alors notre société s'engagerait à remplacer ceux-ci ou à les rembourser par un avoir. Notre garantie est strictement limitée à l'obligation de remplacement ou de remboursement des produits défectueux ou entachés de vice, à l'exclusion des dommages directs ou indirects, sur les personnes et sur les biens causés par l'utilisation de nos produits. Les défauts de conformité, détériorations ou manquants ne pourront en aucun cas donner lieu au profit du client au paiement de quelques frais, pénalités, indemnités, dommages et intérêts de quelque nature que ce soit. Cette garantie ne joue pas en cas d'utilisation anormale de nos produits ou de non-respect des recommandations d'emploi et des règles de l'art en la matière, sachant qu'il appartient au client d'effectuer les essais préalables nécessaires à leur application

Cette période de garantie est de 2 ou 4 ans (suivant les produits) à compter de la date de fabrication (mentionnée sur le matériel).

La durée de la garantie inclut le temps de stockage.

Exclusions

Ces conditions de service excluent les dommages occasionnés au matériel par une utilisation inadaptée ou un usage non conforme à celui auquel le produit est destiné, par une cause extérieure à celui-ci (tension secteur non adaptée, chute du produit, choc, tentative de transformation ou de sinistres, foudre, incendies, dégâts des eaux, surtension etc.), par des négligences, par de mauvaises manipulations ou des installations réalisées en dehors des règles de l'art. Toute avarie liée au transport du matériel n'entre pas dans le cadre de la garantie. Le transporteur est alors responsable et vous disposez de trois jours pleins pour lui faire parvenir votre réclamation, et ce par lettre recommandée, en application de l'article 105 du code du commerce. En tout état de cause, il est indispensable d'émettre systématiquement des réserves caractérisées (claires, précises et complètes) au moment de signer le bon de livraison. Dans le cas où cette procédure ne serait pas respectée, le remplacement des produits de la livraison serait à la charge du client. Dans le cas où un distributeur proposerait à ses clients sa propre garantie, Fracarro France ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance de ce distributeur. Dans ce cas, Fracarro France ne serait tenue et n'appliquerait que les conditions de la présente garantie.

Charte Qualité Service

La présente charte a pour objet de définir l'étendue de la garantie consentie par Fracarro France à ses clients, distributeurs, installateurs ou revendeurs, pour les produits qu'elle leur livre, ainsi que de décrire les procédures à suivre pour bénéficier de ladite garantie.

Elle n'a pas pour objet ou pour vocation de se substituer à la garantie contractuelle consentie par l'installateur ou le revendeur au consommateur final ou à la garantie légale (art.1641 et suivants du code civil) dont bénéficie en tout état de cause le consommateur final.

Les produits commercialisés sont classés par **catégorie de service**, celle-ci est indiquée pour chaque produit, sur notre tarif de base.

Catégorie N (Néant)

Produits pour lesquels nous n'assurons ni réparation, ni échange, ni avoir, ni maintien d'un stock de pièces détachées.

Catégorie Garantie 2 ans A2 (Avoir) - Garantie 4 ans A4 (Avoir)

Produits pour lesquels nous émettons un avoir pendant la période de garantie en cas de panne. Pas de réparation, ni de remplacement, ni de stock de pièces détachées.

Catégorie G2 (Garantie 2 ans) - Catégorie G4 (Garantie 4 ans)

Produits pour lesquels nous proposons:

- pendant la période de garantie une réparation ou un échange avec un produit neuf ou rénové si la réparation n'est pas réalisable.
- en dehors de la période de garantie une réparation, à la charge du client, dans un centre de réparation agréé.

Retour Commercial (Reprise de stock)

La reprise de matériel est conditionnée à l'accord de Fracarro France, suivant la procédure de retour et sous réserve de l'expertise effectuée à réception du matériel. Le matériel retourné après accord doit être dans son emballage d'origine, complet en bon état avec les notices et accessoires fournis avec le produit. Le transport est à la charge du client. Les produits doivent être toujours au tarif en vigueur.

En fonction de la date d'achat du produit une décote sera appliquée :

-30% de la valeur du produit si date d'achat supérieure à 1 an

-70% de la valeur du produit si date d'achat supérieure à 2 ans

Au-delà de 3 ans, aucun produit ne sera repris.

En échange, une commande de compensation sera passée d'une valeur au moins équivalente à la valeur du stock repris.