

## CONDITIONS DE GARANTIE, DE RETOUR ET DE RÉCLAMATION

### 1. Garantie

#### 1.1 Défauts couverts

Tewis Smart Systems, le vendeur, s'engage à remédier aux défauts de matière et de performance des machines et produits fournis par lui, qui peuvent résulter de défauts de conception, de matériaux ou d'assemblage et de fabrication du produit final.

#### 1.2 Excepciones

Toutefois, cette obligation du vendeur ne s'applique pas dans les cas suivants:

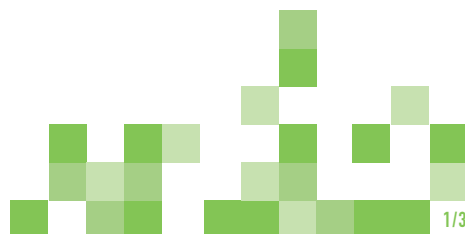
- Lorsque l'installation et la mise en service et/ou l'entretien des produits n'ont pas été effectués, en forme et en temps, conformément aux conditions du Vendeur, ou à défaut, suivant les pratiques professionnelles les plus usuelles dans le domaine d'exécution concerné.
- Lorsque le fonctionnement défectueux résulte de mauvaises conditions de stockage du Client.
- En cas de manipulation du matériel sans l'accord exprès du vendeur.
- Le client n'effectuera aucune réparation lui-même ou par l'intermédiaire de tiers, à moins que la réparation ne soit absolument nécessaire pour continuer à garantir la fourniture et le service à son client, et à condition que l'absence de service entraîne des pertes économiques supérieures à la valeur des produits fournis.

Sont exclus de la garantie les consommables et les pièces de rechange, ainsi que les travaux de réparation nécessaires à l'utilisation normale du matériel, les dommages ou accidents dus à un contrôle insuffisant ou à des utilisations dépassant l'objectif et/ou les instructions du vendeur. D'une manière générale, la garantie ne s'applique pas, en tout état de cause, aux défauts résultant d'incidents dont le vendeur n'est pas responsable.

#### 1.3. Limites de la garantie

La garantie ne couvre en aucun cas les coûts liés à la détection de l'élément défectueux, au montage et au démontage dans les installations, ni ceux liés aux gaz réfrigérants.

Le vendeur ne fournit pas de garanties concernant les performances des produits et la réalisation des objectifs que le client peut fixer pour les systèmes, étant donné que ceux-ci n'ont pas été expressément acceptés par le vendeur.



#### 1.4 Obligation du client

Le client a l'obligation de vérifier l'état du matériel livré par l'agence de transport avant de l'accepter. En acceptant la réception de marchandises endommagées, le client renonce automatiquement à tout droit à la couverture de la garantie ou au retour des marchandises.

#### 1.5. Durée

La garantie ne s'applique qu'aux produits qui s'avèrent défectueux pendant une période **d'UNE ANNÉE**, à compter de la mise à disposition des produits au Client, en prenant comme date la date de facturation des produits.

La réparation totale ou partielle du produit, son échange ou son remplacement sous garantie n'entraîne en aucun cas la prolongation de la période de garantie de l'ensemble.

Les composants défectueux remplacés ou réparés par notre service technique ou par des techniciens agréés par Tewis sur une machine installée seront couverts par une nouvelle période de garantie **d'UNE ANNÉE** à compter de la date de l'intervention.

#### 1.6. Termes et conditions

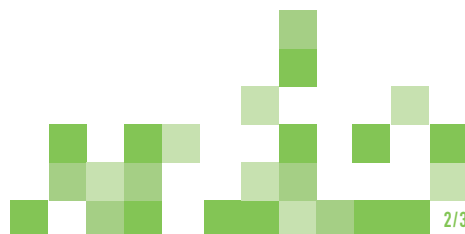
Pour bénéficier de cette garantie, le Client doit informer le Vendeur des défauts qu'il attribue aux produits dès que le dysfonctionnement se manifeste et fournir tous les documents justifiant ce dysfonctionnement. Le Client fournira au Vendeur toutes les facilités nécessaires pour lui permettre de constater ces défauts et d'y porter remède.

La garantie peut s'exercer, au choix du vendeur, par la fourniture de pièces réparées, de pièces de remplacement ou d'un produit neuf. Pour cette raison, les produits ou pièces prétendument affectés doivent être retournés au vendeur dans un délai maximum de 30 jours calendrier à compter de la date de réception de la nouvelle fourniture. Le non-respect de ce délai autorise le vendeur à facturer, aux frais du client, les pièces ou le produit de remplacement.

#### 1.7. Processus de retour des marchandises

Lors de la demande d'ouverture de la garantie par le Client, un numéro de dossier lui sera communiqué, qui devra figurer sur l'emballage ainsi que sur le bon de livraison et les étiquettes d'expédition. Aucun matériel retourné ne sera accepté sans l'autorisation préalable du service après-vente.

Les frais de retour sont toujours à charge du client.



## **2. Garantie présumée**

Dans certains cas, nous devons vérifier la pièce défectueuse pour déterminer si la garantie doit être appliquée ou non. Dans ces cas, la procédure sera la même que celle indiquée dans les sections précédentes sur la garantie, à l'exception de ce qui suit:

Après que le cas a été catalogué comme "Garantie présumée", le Client recevra une notification indiquant la création d'une commande de vente qui doit être acceptée et dont la facture inclura les pièces ou le produit de remplacement, ainsi que les frais d'affranchissement associés.

Cette facture sera assortie d'un délai de paiement de 105 jours à compter de la date d'émission. Si le contrôle technique détermine que la garantie est applicable, une note de crédit sera émise et une compensation sera effectuée. Dans le cas contraire, elle sera recouvrée.

## **3. Retourner**

Aucun retour de matériel ne sera accepté sans l'autorisation préalable du service après-vente.

Tout retour doit être communiqué au Vendeur dans un délai maximum de 30 jours calendrier à compter de la date de facturation. Lors de la demande de retour, le Client se verra attribuer un numéro de dossier qui devra figurer sur l'emballage ainsi que sur le bon de livraison et les étiquettes d'expédition.

Dans le cas où le Client souhaite retourner des marchandises en raison d'une erreur dans la commande, les frais liés au retour sont à la charge du Client.

Si le Client demande le retour des marchandises parce que le matériel reçu ne correspond pas au bon de commande, les frais de retour sont à la charge du Vendeur. Si le Client demande expressément l'envoi par une agence spécifique ou en urgence, les frais de transport ne sont plus à charge du Client.

Le matériel doit être retourné dans son emballage d'origine, non utilisé et en parfait état.

