

PROCÉDURE

RÉPARATIONS SOUS ET HORS GARANTIE

1) Réparation sous garantie et retour client

- Réf. + nombre + description du défaut qui pose problème et éventuellement la référence qui figure sur l'étiquette de l'alimentation
Le problème est causé par un défaut de fabrication.
Sont exclus : le vandalisme, l'usage inapproprié et d'autres causes externes.
- La date de facturation remonte à deux ans au maximum.

2) Réparation hors garantie

Réparation lorsque la date de facture remonte à plus de deux ans ou si le problème n'est pas couvert par les conditions de garantie, notamment en cas de vandalisme, d'usage inapproprié ou d'autres causes externes.

- Réf. + nombre + description du défaut qui pose problème et éventuellement la référence qui figure sur l'étiquette de l'alimentation
- Tarif horaire : 70 €/h (hors TVA 21 %)
Si le matériel se révèle non défectueux, une demi-heure sera facturée pour les frais d'administration et de traitement.
Frais d'expédition : 15 € (hors TVA 21 %)
- Si le matériel n'est pas réparable chez Fermax Belgium, il peut être envoyé au fournisseur pour réparation. Dans ce cas, veuillez tenir compte d'un délai de quelques semaines, en fonction du fournisseur.
- Un devis n'est établi que sur demande.
Si vous n'êtes pas d'accord avec le devis, une demi-heure vous sera facturée pour les frais de diagnostic, d'administration et de traitement.
En cas d'acceptation du devis, seul ce dernier (l'offre) vous sera facturé.
➔ ATTENTION : procédure spéciale pour Commend (conditions disponibles sur demande)

3) Retour en échange standard, contre une note de crédit

Dans ce cas, vous avez déjà reçu du nouveau matériel sous garantie (facturé) et, en accord avec le service technique, vous retournez le matériel défectueux en échange d'une note de crédit. (Ceci n'est possible que pour Fermax et Dobiss et uniquement en concertation avec le service technique. Toutes les autres marques ne sont pas éligibles pour cette formule et doivent toujours être envoyées pour réparation.)

Une note de crédit ne sera émise dans les conditions suivantes :

- Renvoi du formulaire de retour dûment complété, joint au matériel (à www.fermax.be ou, sur demande, à FermaxBelgium)
- MENTION OBLIGATOIRE de la description du défaut. Ce dernier est causé par un défaut de fabrication. **Sont donc exclus** : le vandalisme, l'utilisation inappropriée et d'autres causes externes.
- Date/période de l'achat initial
- Le matériel est effectivement défectueux. Sinon, il sera renvoyé.