

MODALITES DE RETOUR DES PIECES SOUS GARANTIE

• Conditions générales de garantie

Toutes les pièces reconnues défectueuses correspondant aux clauses stipulées sur les documents de garantie peuvent faire l'objet d'un retour sous garantie.
Les pièces détériorées, à la suite d'avarie de transport ou résultant d'un stockage anormalement prolongé par rapport à la date de fabrication, n'entrent pas dans le cadre de la garantie.

• Description des pièces défectueuses

Pour permettre une bonne expertise et la prise en garantie, les pièces défectueuses doivent nous parvenir soigneusement emballées (veiller à la qualité des conditionnements).

Chaque pièce doit être accompagnée d'une étiquette (voir dernier paragraphe) avec les indications suivantes :

Le type d'appareil
Le numéro de série de l'appareil (28 caractères)
La date de mise en service
La référence de la pièce
La date de l'intervention
La nature du défaut
Le cachet du client

La présence de ces renseignements est indispensable pour la prise en charge au titre de la garantie constructeur

• Retour des pièces défectueuses

Le retour sous garantie s'effectue soit à un comptoir de la Direction Régionale, soit chez Vaillant Group France au service Retour Sous Garantie.

• Retour chez Vaillant Group France (Nantes)

Toutes les pièces étiquetées seront regroupées dans un ou plusieurs colis (avec des étiquettes colis fournies sur demande - voir dernier paragraphe).

Utilisez le "Bordereau de Garantie" (fourni sur demande - voir dernier paragraphe) pour :

Demander l'enlèvement de pièces sous garantie tenues à disposition dans l'entreprise. Pour les petits colis occasionnels de moins de 5kg : utiliser les services postaux.

Décrire les détails des pièces contenues dans le ou les colis à retourner à Vaillant Group France

Demander de nouveaux imprimés (voir dernier paragraphe)

Commander en urgence une ou plusieurs pièces à changer selon les conditions suivantes :

1) Indiquer dans la colonne de droite ("Qté commandée en urgence") du "Bordereau de Garantie" la quantité de pièces à recevoir en remplacement

2) La quantité est inférieure ou égale à la quantité de pièces retournées en accompagnement du "Bordereau de Garantie" (colonne "Qté retournée")

3) Le "Bordereau de Garantie" est envoyé par fax à Vaillant Group France au 0820 451 000 (0,09€TTC/mn)

4) Vaillant Group France s'engage à livrer les quantités indiquées le lendemain avant 13h00 :

- Si le "bordereau de garantie" est reçu avant 17 heures. Sinon, l'envoi est effectué un jour plus tard
- Dans la limite des quantités disponibles
- Si les conditions 2 et 3 sont respectées

5) Il est appliqué à cet envoi la remise fixe du client accordée pour les commandes de pièces de rechange dépassant la valeur de 680 Euros bruts HT

6) Les pièces décrites sur le "Bordereau de Garantie" doivent effectivement être à disposition du transporteur mandaté par VGF dès le lendemain de l'envoi du bordereau par fax accompagnées d'un exemplaire de celui-ci (feuillelet bleu)

Joindre obligatoirement dans le colis contenant les pièces le feuillelet bleu du "Bordereau de Garantie"

• Justificatif de garantie

La date de départ de la garantie est la date de mise en service ou d'installation selon l'appareil ou la date de pose de la pièce de rechange.

Pour permettre de valider rapidement la garantie des pièces retournées, il est impératif de respecter les dispositions suivantes :

Composants de chaudière ou de kit super confort (hors cuve)

1^{er} cas : la mise en service a été enregistrée par Saunier Duval (carte de garantie adressée à l'utilisateur) : le n° de l'appareil suffit.

2^{ème} cas : la mise en service n'a pas été enregistrée par Saunier Duval : indiquer le n° de l'appareil et joindre la photocopie du bon d'achat ou d'installation de l'appareil.

Composant de chauffe-eaux, chauffe-bains et accumulateurs gaz

Joindre la carte de garantie (ou sa copie) dûment complétée ou à défaut la photocopie du bon d'achat ou d'installation de l'appareil.

Pièces de rechange (garantie contractuelle d'1 an à compter de la pose de la pièce)

Joindre le bon d'intervention (ou sa copie) justifiant la date de pose de la pièce de l'appareil.

Accessoires

Joindre la photocopie du bon d'achat ou de pose de l'accessoire.

• Régularisation de la garantie

Processus de validation

Le service Retours Sous Garantie réalise l'expertise des pièces. Il se réserve un délai de 2 mois francs pour signifier au client un éventuel refus de garantie.

Dans ce cas, les pièces pour lesquelles le motif du refus aura été précisé, seront tenues à disposition et retournées sur demande, en port dû, au client.

Passé ces 2 mois, le client pourra considérer que l'accord de Saunier Duval est acquis.

Après prise en compte par le service Retours Sous Garantie, les pièces retournées feront l'objet d'un avoir établi sur la base du prix tarif diminué des remises accordées au client et adressé à ce dernier quelques jours après l'acceptation des pièces dans le cadre de la garantie.

• Demande d'imprimés (bordereaux et étiquettes) de Retour Sous Garantie

Pour vos demandes d'imprimés (bordereaux et étiquettes), il vous suffit d'intégrer votre demande dans vos commandes de pièces de rechange sous les références suivantes :

- réf. S10997 : 1 lot d'étiquettes colis
- réf. S10998 : 1 lot d'étiquettes pièces
- réf. S10999 : 1 lot de Bordereaux de Garantie

Recevez les bordereaux et étiquettes de Retour Sous Garantie avec vos commandes de pièces de rechange.