

INTERCONTINENTAL EQUIPEMENT VERDUN



Procédures Service Après-Vente

Conditions générales de garantie

- Les garanties à la charge d'IEV ne fonctionnent et ne peuvent être mises en œuvre que si l'acheteur a rempli l'intégralité de ses obligations.

Garantie commerciale

Les produits livrés par IEV bénéficient d'une garantie commerciale d'une durée d'un (1) an à compter de la date de livraison du bien (date de réception par le client), couvrant le fonctionnement des produits.

Conditions

Vous pouvez retrouver toutes nos conditions dans nos Conditions Générales de Ventes jointes à la commande.

Exclusions

Pour l'ensemble des garanties dues par IEV au titre des présentes, les exclusions suivantes s'appliquent.

Toute garantie d'IEV est exclue en cas de :

- mauvaise utilisation, usage anormal,
- défaut d'entretien ou mauvais entretien,
- usure normale,
- emploi ou stockage dans des conditions inadaptées ou différentes de celles préconisées ou prévues,
- détérioration provenant d'un accident, d'un choc ou d'une chute
- négligence, défaut de surveillance,
- transformation du produit par le client ou un tiers,
- démontage d'un composant par le client ou un tiers,
- pièces soumises à une garantie constructeur,
- marchandises d'occasion,
- force majeure.

Toute garantie est également exclue en cas de fabrication, par IEV, de produits conçus par l'acheteur, ou en cas de fabrication avec utilisation de produits défectueux ou inadaptés fournis par l'Acheteur.

Procédure panne sous garantie et hors garantie

Panne sous garantie

1- Le client contacte notre service S.A.V:

[Dimitri SANCHEZ](mailto:Dimitri.SANCHEZ@iev-verdun.fr)
[S.A.V](mailto:Dimitri.SANCHEZ@iev-verdun.fr)
dimitri.sanchez@iev-verdun.fr
[Ligne directe : 03.29.84.82.48](tel:03.29.84.82.48)
[Standard : 03.29.84.31.32](tel:03.29.84.31.32)

- 2- Le client fournit le numéro de série du produit (FV....., GC....., GP....., GR.....,
- 2- Le client décrit la panne à notre service.
- 3- IEV fait part de son analyse au client.
- 4- Si nécessaire, IEV prend la décision de faire une réparation ou un remplacement d'un ou plusieurs composant(s).
- 5- S'il y a une réparation ou un remplacement à effectuer, IEV se réserve le droit de choisir les intervenants et peut également autoriser l'intervention de la part du client ou d'une société externe sélectionnée par ce dernier sous réserve d'avoir validé par écrit un devis détaillé avant le début de toute opération.
- 6- En cas de remplacement d'un ou plusieurs composant(s) (comme un vérin, un limiteur de débit...) effectué par le client ou une société externe, IEV fournit les composants accompagnés en parallèle d'une facture. (Facture qui fera l'objet d'un avoir « ou non ») après réception du ou des composant(défaillant(s) et expertise pour déterminer la cause de la ou des défaillance(s).
- 7- Le client renvoie à sa charge le(s) composant(s) défaillant(s) à l'adresse:

[Intercontinental Equipement Verdun](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[ZI de Tavannes](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[Rue Robert Schuman](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[55100 VERDUN](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)

- 8- IEV réalise une expertise sur le(s) composant(s) défaillant(s).
- 9- IEV fait un retour de l'expertise au client.
- 10- Si la ou les défaillance(s) constatée(s) font l'objet d'une garantie, IEV fait un avoir au client pour les différents postes concernés.

Panne hors garantie

1- Le client contacte notre service S.A.V:

[Dimitri SANCHEZ](mailto:Dimitri.SANCHEZ@iev-verdun.fr)
[S.A.V](mailto:Dimitri.SANCHEZ@iev-verdun.fr)
dimitri.sanchez@iev-verdun.fr
[Ligne directe : 03.29.84.82.48](tel:03.29.84.82.48)
[Standard : 03.29.84.31.32](tel:03.29.84.31.32)

- 2- Le client fournit le numéro de série du produit (FV....., GC....., GP....., GR.....,
- 2- Le client décrit la panne à notre service.
- 3- IEV fait part de son analyse au client.
- 4- Sur demande du client, IEV fournit un devis pour réaliser une réparation, un remplacement d'un ou plusieurs composant(s) ou simplement pour la fourniture d'un ou plusieurs composant(s).
- 5- Si le devis est accepté, le client envoie la commande à l'adresse indiquée ci-dessous.
- 6- En cas de réparation ou de remplacement d'un ou plusieurs composant(s), le client envoie le produit à l'adresse :

[Intercontinental Equipement Verdun](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[ZI de Tavannes](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[Rue Robert Schuman](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)
[55100 VERDUN](mailto:Intercontinental.Equipement.Verdun@iev-verdun.fr)

- 7- IEV réalise la réparation ou le remplacement d'un ou plusieurs composant(s).
- 8- IEV met à disposition ou expédie (suivant les conditions de transport établies lors de la commande) le produit remis en état ou les composants de rechange suivant le descriptif de la commande.

!!! Rappel important !!!

Aucune facture de pièce, de produit, de main-d'œuvre ou de transport ne sera prise en charge de la part d'IEV sans avoir été validée par écrit au préalable (avant le début de toute opération).