

Service Après-Vente Régénérateur Professionnel

SAV Spécifique aux produits suivants :

**REGBAT 1x 12v ; REGBAT 2x 12v ; REGBAT 4x 12v ;
REGBAT 48v**

En cas d'avarie d'utilisation, ou de dysfonctionnement dans le cadre de la garantie proposée, le client est tenu d'informer REGENEBAIT par courrier recommandé avec accusé réception ou par email avec accusé réception du descriptif du problème constaté avec photos à l'appui.

Champs d'application de la garantie :

La garantie applicable n'est valable qu'à condition que le produit soit entreposé dans un environnement sec, non exposé à la pluie, un taux d'humidité dans l'air inférieure à 70%, une température extérieure comprise entre 10 et 35°C, un courant stable de 220v à 235v et 50hz (**groupe électrogène non inverter : interdit**), sans micro coupure, régénérateurs branchés sur des batteries non court-circuités, avec une tension minimale de 10v pour une batterie de 12v. L'usage des appareils ne doit pas dépasser 72 heures par semaine, ni plus 24 heures en continu. L'ouverture du capot n'est pas acceptée sans autorisation explicite de REGENEBAIT. Sous peine de perdre la garantie.

Vous devez utiliser le régénérateur selon les préconisations de REGENEBAIT conformément au document **conseils d'utilisation du régénérateur** qui est téléchargeable (voir l'annonce du produit).

En fonction des éléments envoyés, le technicien de REGENEBAIT peut proposer au client de retourner le produit à ses frais pour faire le diagnostic de la panne au sein de nos locaux ou alors d'autoriser le client de dévisser le capot de l'appareil afin d'évaluer la panne à distance et d'organiser l'échange de pièce détachées si nécessaire.

L'autorisation donné au client de dévisser le capot de l'appareil, à condition que l'opérateur ait une compétence en électronique, un niveau équivalent à un BTS Electronique et 2ans d'expérience dans le domaine, cette autorisation ne lui donne pas droit à démonter des pièces, des cartes électronique, ni de faire de soudures, ni de faire des tests au multimètre, ou oscilloscope... Il peut juste prendre des photos ou changer le fusible si nécessaire.

Le technicien de REGENEBAIT peut exceptionnellement donner l'autorisation au client de démonter une carte qui pourrait être défectueuse. Cette autorisation n'est valable que pour la carte pour laquelle REGENEBAIT a donné son accord. En cas de démontage d'autres éléments sans autorisation, la garantie ne pourra pas s'appliquer.

Concernant les échanges de pièces détachées :

Les cartes contrôleurs, alimentation, cadrans restent la propriété de REGENEBAIT, il ne s'agit en aucun cas de vente de pièce, mais uniquement dans le cadre d'échange standard afin d'organiser le SAV à distance et à moindre cout de transport. Le client est tenu d'envoyer la pièce défectueuse avant de recevoir la nouvelle pièce. Cette opération reste à la discrétion de REGENEBAIT, qui peut à tout moment demander au client de renvoyer l'appareil dans son intégralité.

L'échange de pièce peut se faire aussi par l'envoi de la pièce neuve avant le retour de la pièce défectueuse. REGENEBAIT demanderait un montant d'acompte qui servirait comme garantie en attendant le retour de la pièce défectueuse. REGENEBAIT peut aussi accepter à ce que la pièce détachée envoyé soit vendue au client, dans ce cas, il faudrait l'accord des 2 parties, et l'envoi d'une facture explicite.

Communication avec REGENEBATT durant le SAV :

Elle doit être à 90% par email et photos à l'appui et exceptionnellement par téléphone et brève ou localement dans nos ateliers (dépôt rapide), pas de diagnostic immédiat.

Délai de traitement du SAV :

Les échanges par email ne sont pas immédiat, comptez une semaine avant une réponse. Le traitement du SAV n'est pas immédiat, compter 1 mois. Le délai peut varier en fonction de la disponibilité des pièces et du technicien. Le client peut relancer REGENEBATT par email après 1 mois d'attente.

Expédition, Transport et Responsabilité :

REGENEBATT propose son SAV localement, dans le cas où l'envoi à distance apporte un confort au client et lui fait économiser du temps, **REGENEBATT ne vend pas de service d'expédition ou de transport** mais pourrait être mandaté par le client à envoyer les produits ou pièces détachées par voie postale. REGENEBATT ne pourrait être tenu pour responsable en cas de problème durant l'expédition, c'est au client de prendre les mesures nécessaires : assurance, choix du transporteur adéquat. En cas de non précision, on utilisera le service de la Poste (Colissimo, Lettre suivie, Lettre) au nom du client.

Les frais d'expédition durant et hors SAV, ils restent à la charge du client (aller et retour).

Exceptionnellement, REGENEBATT peut ne pas demander de participation aux frais d'expédition, mais il peut également demander le paiement intégral d'avance si la fréquence d'échange devient importante ou d'un montant pas négligeable.

Les issues possibles au service après vente :

SAV dans le cadre de la garantie

- la **réparation** possible, ou par l'échange des pièces défectueuses dans le cadre de la garantie résout le problème, ok dans 80% des cas.
- REGENEATT n'est pas fabricant, mais revendeurs, on a un stock tampon de quelques pièces détachées, nous dépendons du fabricant, pour nous envoyer les pièces détachées nécessaire à la réparation du régénérateur, cela peut prendre un certain temps, qu'on ne peut garantir.
- l'impossibilité de réparer l'appareil dans le cadre d'une utilisation normale de l'appareil selon les conseils d'utilisation du régénérateur peut amener REGENEATT à **échanger contre un autre** en bon état du même niveau d'usure.
- l'impossibilité de réparer l'appareil dans le cadre d'une utilisation normale de l'appareil selon les conseils d'utilisation du régénérateur peut amener REGENEATT à **proposer un remboursement** au prorata de l'utilisation qui en a été faite (voir tableau ci-dessous).

SAV hors champs d'application de la garantie

- En cas de mauvais usage par l'utilisateur hors champs de garantie, REGENEATT peut être arrangeant, on peut demander une participation financière au client pour couvrir les frais pour l'échange standard de pièces et les frais d'expédition.
- En cas de réparation impossible, une **offre de remboursement du client peut être proposée au prorata de l'usage*** qui en a été fait (sur la base d'un amortissement sur 12mois). REGENEATT se réserve du choix le plus judicieux avec si possible l'accord du client.
- C'est à REGENEATT qu'appartient la décision du choix et non à l'initiative du client. C'est juste à titre d'exemple, et ce n'est pas contractuel.

*1 la valeur du produit applicable sera déduit d'un taux de vétusté en fonction de la durée de détention, de l'état esthétique de l'appareil, des accessoires, de la poussière accumulé sur les ventilateurs et à l'intérieur de l'appareil...

Base Valeur du taux de vétusté en fonction de la durée détention. Exemple : régénérateur prix d'achat 600€					
Durée	Taux	Base Montant	Durée	Taux	Base Montant
1 mois	10%	540 €	8 mois	60%	240 €
3 mois	30%	420 €	10 mois	70%	180 €
6 mois	50%	300 €	12 mois	80%	120 €

Email de correspondance : sbsamy@regenebatt.com

Conditions @2015