

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA GARANTIE

### Procédure de demande/réclamation de garantie

**Étape 1** : Déterminer les conditions de garantie qui vous sont applicables En principe, vous devez toujours contacter le fournisseur d'origine du produit pour lequel vous souhaitez introduire une demande de garantie. C'est en effet auprès de ce fournisseur que vous avez reçu les conditions de garantie avec le produit livré. Les conditions de garantie peuvent différer d'un fournisseur à l'autre, de sorte que vos conditions de garantie peuvent différer de celles appliquées par HVT, voire de celles appliquées par le fabricant en question. HVT livre toujours ses produits et/ou exécute ses travaux conformément aux conditions générales de vente et de livraison de Hunter & Van Twist, dans lesquelles nos conditions de garantie sont décrites.

**Étape 2** : Demande de garantie correcte et en temps utile Un défaut faisant l'objet d'une demande de garantie doit être signalé au fournisseur immédiatement après sa découverte et dans les délais spécifiés à l'article XI des conditions V.I.V.. Les demandes de garantie qui ne sont pas introduites dans les délais, qui ne sont pas correctes ou qui ne sont pas accompagnées des informations et/ou des documents justificatifs requis ne seront pas prises en considération. Attention : en demandant une enquête de garantie, vous donnez explicitement l'ordre à Hunter & Van Twist d'effectuer le travail (d'enquête). S'il s'avère en cours de route que les frais encourus ne sont pas ou pas entièrement couverts par la garantie, ces frais vous seront intégralement facturés.

**Étape 3** : Enquête de garantie et/ou réparation sous garantie Après avoir reçu le formulaire de demande d'enquête de garantie, nous entamons une enquête. Nous avons un rôle d'enquêteur et de rapporteur auprès des fabricants, et ne sommes jamais la partie décisionnaire en ce qui concerne l'octroi d'une garantie. Nous mettons tout en œuvre pour que cette procédure se déroule le mieux possible. Les réparations sont effectuées dans notre atelier d'Aartselaar ou chez vous.

**Étape 4** : Traitement Vous recevrez toujours une facture pour les travaux effectués et/ou les pièces fournies, en référence à votre formulaire de demande et/ou au numéro d'achat ou de projet. Vous recevrez également un rapport d'examen de notre part. Après l'examen et/ou la réparation effectuée, nous envoyons les résultats de l'examen au fabricant et réclamons les frais encourus conformément aux conditions du fabricant. Ce n'est qu'après avoir été crédité (en partie) par le fabricant que nous vous créditerons (en partie). Il se peut donc que vous receviez une facture de crédit pour la totalité du montant de la facture ou seulement un crédit partiel. Cela dépend entièrement des conditions générales du fabricant et de la décision du fabricant d'accorder une garantie et, le cas échéant, du montant remboursé. Les coûts couverts par le fabricant dans le cadre de la garantie sont souvent plafonnés. En règle générale, les remboursements sont basés sur l'exécution des travaux dans notre atelier d'Aartselaar. Il est donc possible que, par exemple, les frais supplémentaires (de main-d'œuvre) pour la réparation de pièces intégrées complexes ne soient pas entièrement remboursés par le fabricant ; on peut penser à une salle des machines très exigüe. Certains frais de réparation sur place ne sont pas non plus remboursés.