



## **Conditions générales du service après-vente**

N° TVA: CHE-432.302.789 TVA

# Conditions générales du service après-vente

## Garantie du fournisseur

La garantie de Continuum Solutions Sàrl pour les produits livrés, est régie exclusivement par les conditions du fabricant ou du fournisseur ainsi que les conditions légales définies sur le territoire de la transaction. Le client renonce envers Continuum Solutions Sàrl à des prétentions de garantie allant au-delà de ces conditions.

Continuum Solutions Sàrl est autorisé et a l'obligation de transmettre aux clients les prétentions de garantie exigées à l'encontre du fabricant ou du fournisseur. La durée de garantie est par défaut de 24 mois.

Tous les produits doivent impérativement être retournés dans l'emballage d'origine avec l'ensemble des accessoires fournis avec le produit. Les produits retournés sans accessoires ne seront pas traités et retournés aux clients, une panne ne pouvant être exclu sans ces accessoires.

## Cas d'exclusion de garantie

Les cas suivants donnent lieu à un refus de couverture. Veuillez en prendre connaissance, le retour d'un produit en cas d'exclusion de garantie est à la charge du client.

- » Utilisation, entreposage, transport ou maniement non-conforme au type de produit.
- » Non-respect de règles d'usage, d'utilisation ou d'installation.
- » Modification appliquée aux produits non exécuté pas Continuum Solutions Sàrl et utilisation de pièces et accessoires qui ne sont pas d'origine.
- » Usure normale.
- » Sollicitation excessive.

Pour tous les cas d'exclusion de garantie, le client peut demander un devis de l'ordre de 25 CHF à notre département Service après-vente. Ce montant sera partiellement déduit du montant total des réparations en cas d'acceptation du devis par le client.

## Prestation de garantie

Les prestations de garantie consistent aux règles légales appliquées par Continuum Solutions Sàrl quant à la remise en état, au remplacement ou à l'émission d'une note de crédit (à hauteur du montant le plus bas facturé), selon les dispositions de garantie du fournisseur. Les prestations en garantie comprennent les coûts de transport du produit en retour vers le client uniquement, l'envoi au service après-vente restant à sa charge. Le client n'a pas droit à un produit de remplacement ou de rechange durant la durée de la réparation.

## Retour de marchandises

Les produits peuvent être retournés sans demande préalable de retour. Cependant, Continuum Solutions Sàrl ne peut être tenu pour responsable de tout retour qui ne serait pas arrivé à son centre de réparation.

Le produit doit toujours être renvoyé dans son emballage d'origine avec l'ensemble des accessoires et la quittance d'achat du client final. De plus, la panne ou le dysfonctionnement doit être clairement communiqué en détail et par écrit à Continuum Solutions Sàrl lors du retour. Continuum Solutions Sàrl se réserve le droit de déduire de la note de crédit les éléments manquants ou se réserve le droit de retourner la marchandise.

Le produit défectueux doit avoir été contrôlés et testés au préalable. Les produits ne présentant aucun défaut seront retournés et les frais d'envois seront à la charge du client.

Le produit dont la défectuosité provient d'un facteur d'exclusion de garantie se verra proposer un devis de réparation dans les 30 jours ouvrables. Le devis sera facturé 25 CHF par notre département SAV. Ce montant sera partiellement déduit du montant total des réparations en cas d'acceptation du devis par le client.

Dans le cas où une de ces règles de service après-vente ne serait pas respectées ou que le produit ne provient pas de Continuum Solutions Sàrl, les frais de port et de traitement seront facturés entièrement au client lors du retour du produit.