

Dispositions générales

Les présentes conditions générales de réparation viennent en complément de nos conditions générales de vente.

1. Réception du matériel mis en réparation

Il est de la responsabilité pleine et entière du client d'assortir sa demande de réparation d'un descriptif détaillé des pannes rencontrées. À la réception du matériel, il est établi un devis estimatif des travaux à effectuer. Sauf autre délai de validité expressément défini dans l'offre, la dite offre n'est ferme et irrévocable que pour un délai de un mois à compter de sa date d'émission.

2. Consignes de retour

Le matériel envoyé doit être soigneusement emballé, si possible dans son emballage d'origine. Le client est responsable de l'emballage et de l'assurance du matériel. Vtrade n'est en aucun cas responsable des dégâts occasionnés lors du transport.

Lors du renvoi d'un appareil contenant des données ou données informatiques, le client se doit de faire une copie des données et les garder chez soi. Vtrade n'est en aucun cas responsable si des données ou données informatiques sont perdues.

3. Estimations -- devis

À la réception du matériel chez Vtrade, il sera établi un devis estimatif des réparations à effectuer. Le devis comprendra la liste détaillée des pièces à changer ainsi que les opérations de démontage et de remontage de l'appareil. Si lors de l'intervention, des fournitures autres que celles prévues au devis sont nécessaires, le client sera averti par un nouveau devis. Si le devis est accepté, la réparation est effectuée. Si le devis est refusé, les frais d'expertise comprenant le temps presté pour le diagnostic, les frais de transport et d'assurance seront facturés.

4. Paiement

Toutes nos factures de réparation sont payables comptant à réception de celles-ci.

5. Assurance

Notre service technique est étranger à toute contestation quel qu'en soit l'objet pouvant survenir entre une compagnie d'assurances et le client ayant commandé des réparations sur son appareil à la suite d'un sinistre. Le client est en tout état de cause tenu vis-à-vis de Vtrade au paiement intégral des réparations.

6. Exécution des travaux

Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le client et après acceptation du devis par renvoi de celui-ci signé.

Si lors de l'exécution des travaux, il apparaît nécessaire de remplacer d'autres pièces, le client sera informé. Un deuxième devis sera alors soumis au client qu'il devra accepter pour finir les travaux. Au cours de certaines interventions, Vtrade peut exprimer des réserves concernant les déficiences mises en évidence. Si le client refuse les travaux complémentaires dans ce cas, Vtrade est déchargée de toute responsabilité. Le matériel est alors retourné en l'état. S'il s'avère que le remontage n'est pas entièrement possible du fait des pièces détériorées, le matériel sera restitué au stade où la réparation a été stoppée.

7. Transport

Les frais de transport sont à la charge du client. Lorsque Vtrade assure l'enlèvement et le retour de l'appareil, les frais de transport et d'assurance sont refacturés au client. Si à la réception, le colis est endommagé, le client doit le spécifier sur le bon du transporteur « réception sous réserve de « faire une photo et un écrit à Vtrade. Le matériel étant assuré, c'est l'assurance du transporteur qui devra intervenir et non Vtrade.

8. Contrôle de qualité

Tout appareil réparé est contrôlé avant expédition. À réception du matériel, le client est tenu d'en contrôler le fonctionnement.

9. Réception -- retour -- réclamations

Toute réclamation concernant la bonne exécution des travaux sera prise en compte dans un délai de deux jours ouvrables à réception du matériel. Passé ce délai, toute réclamation de quelque nature que ce soit sera considérée comme irrecevable.

10. Sous-traitance

Vtrade se réserve la possibilité de sous-traiter certaines opérations notamment au producteur sans en informer le client.

11. Clause de réserve de propriété

Les pièces détachées incorporées dans le matériel qui a fait l'objet d'une réparation restent la propriété de Vtrade jusqu'à paiement complet de la réparation.

Le non-paiement même partiel de la réparation autorise Vtrade à récupérer les pièces chez le client après une mise en demeure avec accusé de réception.

12. Garantie

Les réparations effectuées conformément aux conditions de garantie comportent à titre gratuit, la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses. Une réparation sous garantie ne modifie pas la date d'expiration de la garantie constructeur. Le transport aller et retour du matériel réparé sous garantie ainsi que l'assurance sont à la charge du client.

13. Garantie réparation

Toutes réparations effectuées par notre service technique sont garanties trois mois, pièces et main-d'oeuvre, sauf pour les consommables. Cette garantie ne concerne que les travaux effectués et les pièces échangées par nos soins.

14. Matériel de prêt -- location

Le prêt de matériel de remplacement se fait en priorité pour les appareils sous garantie au-delà d'une semaine d'immobilisation et en fonction du parc de prêt disponible. Pour les appareils sous garantie, seul le transport et l'assurance seront refacturés au client.

En cas de sinistre d'un appareil, une location de matériel peut être accordée selon la disponibilité du parc d'appareils. Le matériel en location doit être assuré par le client en tout risque et tout dégat constaté lors de la reprise de l'appareil sera à sa charge.