|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Formulaire de service** |  |

**Coordonnées du demandeur:**Nom : Saisissez le nom et le prénom ou la société Rue + n°.: votre numéro de rue et de maison
Code postal : Code postal Municipalité: Entrez votre municipalité ici.
Adresse e-mail : Entrez votre adresse e-mail ici. Tel/Gsm: Entrez ici votre numéro de téléphone.
N° de TVA: Entrez le numéro de TVA ici.
**Données sur les consommateurs:** ( A remplir uniquement si le demandeur est différent )Nom : Saisissez le nom et le prénom Rue + n°.: votre numéro de rue et de maison
Code postal : Code postal Municipalité: Entrez votre municipalité ici.
Adresse e-mail: Entrez votre adresse e-mail ici. Tel/Gsm: Entrez ici votre numéro de téléphone.

**Installateur de données:** ( A remplir uniquement si le demandeur est différent )Entreprise: Saisissez le nom de l'entreprise Rue + n°.: votre numéro de rue et de maison
Code postal : Code postal Municipalité: Entrez votre municipalité ici.
Adresse e-mail: Entrez votre adresse e-mail ici. Tel/Gsm: Entrez ici votre numéro de téléphone.
N° de TVA: Entrez le numéro de TVA ici.

**Données relatives aux appareils.**Marque: Indiquez la marque ici
Type/modèle: Indiquez le modèle ici. Numéro de série: Saisissez le numéro de série ici
Type/modèle: Indiquez le modèle ici. Numéro de série: Saisissez le modèle ici.
Waarborg J/N: Kies een item. Date d'achat: Cliquez ou tapez pour saisir une date.
Accessibilité des appareils: Décrivez ici dans quelle mesure les appareils sont faciles à atteindre (hauteur/plancher...

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte Consommateur** | Saisissez la description de la plainte ici |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Cliquez sur l'icône pour ajouter des photos de la plaque signalétique / de la facture d'achat / de la plainte.
*Remarque : - Pour soumettre votre demande de service, vous devez envoyer ce formulaire à*** ***service@engels.be*** ***En pièce jointe, vous pouvez toujours inclure les documents nécessaires en tant que preuve de garantie.
-Tous nos tarifs de service incluent la TVA, une rémunération de 24 €/15 minutes et 2 € par kilomètre, y compris le temps de déplacement.
-En soumettant ce formulaire, vous acceptez automatiquement nos conditions de service, que vous pouvez consulter en pièce jointe.***

**Annexe 1 :
Conditions générales du service après-vente d’Engels Group**

1. **Généralités**

*Art. 1.* Par *« unités opérationnelles d’Engels Group »*, on entend exclusivement dans ce texte :

1° D.Engels, Organisation d’achat ;

2° Thermo Comfort.

*Art. 2.* Par *« appareils »*, on entend exclusivement dans ce texte les appareils qui ont été vendus par *Engels Group.*

*Art. 3. § 1* Les présentes conditions générales s’appliquent exclusivement au service après-vente d’*Engels Group* et n’affectent en rien les conditions générales de livraison et de vente de ses unités opérationnelles.

*§ 2* Les présentes conditions générales s’ajoutent aux conditions générales de livraison et de vente des *unités opérationnelles*. Dès lors, pour les sujets qui ne sont pas abordés dans le présent document, veuillez vous référer aux conditions générales de livraison et de vente de l’unité opérationnelle concernée.

1. **Réparations***1. Réparations à domicile*

*Art. 4.* Seuls les appareils défectueux qui font partie d’une installation et ne peuvent être déplacés en raison de leur poids ou de leur taille entrent en ligne de compte pour une réparation à domicile. Tous les autres appareils doivent être réparés en atelier *(cf. infra).*1.1. Demandes de réparation

* + 1. *Thermo Comfort*

*Art. 5. § 1* Il est de la seule responsabilité du client d’introduire la demande de réparation *par écrit*, en indiquant les coordonnées, les données de l’appareil défectueux et une description claire du défaut.
*§ 2* Par « données de l’appareil », on entend :
1° le numéro de type complet (et la dénomination technique) ;
 2° le numéro de série.

*Art. 6.* Si les données fournies s’avèrent incorrectes lors de la réparation et que le technicien de *Thermo Comfort* se voit par conséquent contraint d’effectuer des déplacements supplémentaires, ceux-ci seront facturés au client. Il en est de même pour les réparations sous garantie.

* + 1. *Engels Group, Organisation d’achat*

*Art. 7. § 1* Il est de la seule responsabilité du client d’introduire la demande de réparation *par écrit*, en indiquant les coordonnées, les données de l’appareil défectueux et une description claire du défaut.
*§ 2* Par « données de l’appareil », on entend :
1° le numéro de type complet (ou numéro E) ;
 2° le numéro de série ;

3° le numéro de fabrication (FD).

*Art. 8.* Si les données fournies s’avèrent incorrectes lors de la réparation et que le technicien se voitpar conséquentcontraint d’effectuer des déplacements supplémentaires, ceux-ci seront facturés au client. Il en est de même pour les réparations sous garantie.

* 1. Prise de rendez-vous

		1. *Thermo Comfort*

*Art. 9.* Les dates proposées pour les réparations à domicile ne sont pas contraignantes, sauf en cas d’acceptation.

*Art. 10. § 1* Le client/installateur est censé être présent sur le lieu convenu à la date convenue.
*§ 2* 1° Si le client/installateur n’est pas présent, notre technicien attendra sur place pendant un maximum de 15 minutes. Il tentera également de joindre le client. S’il n’y parvient pas, il laissera une carte et partira.
2° Les frais de déplacement, ainsi qu’une unité de main-d’œuvre, seront facturés. Il en est de même pour les réparations sous garantie.

*Art. 11.* Le client doit s’assurer que le technicien de *Thermo Comfort* peut accéder aux appareils à réparer sans problème et en toute sécurité. Il fournira le matériel nécessaire à cet effet, en tenant compte des règles de sécurité contenues dans le *RGPT*.

* + 1. *Engels Group, Organisation d’achat*

*Art. 12. § 1* Le client/installateur est censé être présent sur le lieu convenu à la date convenue.
*§ 2* 1° Si le client n’est pas présent et que le technicien se voit contraint de partir sans avoir pu intervenir, des frais de déplacement seront facturés. Il en est de même pour les réparations sous garantie.

 *Art. 13.* Le client doit s’assurer que le technicien peut accéder aux appareils à réparer sans problème et en toute sécurité.

*2. Réparations en atelier*

*Art. 14.* Tous les appareils défectueux qui ne peuvent être réparés à domicile doivent l’être en atelier.

*Art. 16.* *1°* Si des marchandises défectueuses ont été livrées pour réparation au service après-vente d’*Engels Group*, le client sera informé dès que celles-ci auront été réparées, et l’appareil sera renvoyé par la même voie que celle qu’il a suivie à l’aller.

 *3. Réparation sous garantie*

*Art. 18.* *§ 1* La garantie ne se présume pas. Si le client souhaite invoquer la garantie, il est tenu d’en présenter une preuve valable lors de la demande de réparation.
*§ 2* Si le client n’est pas en mesure de présenter un certificat de garantie valable, aucune réparation ne sera effectuée, sauf si le client donne son *accord écrit* pour effectuer les réparations *contre paiement* ou s’il remet malgré tout un certificat de garantie valable.

*Art. 19. § 1* Seuls sont considérés comme certificats de garantie valables :
 1° la facture d’achat auprès d’*Engels Group* ;
 2° la facture de vente.
*§ 2* Tout autre document (bon de livraison, bon de commande, etc.) ne sera pas accepté comme preuve valable.

*Art. 20.* Si le défaut d’un appareil est signalé pendant la période de garantie, l’expiration de cette période sera suspendue jusqu’à ce que la réparation soit entièrement effectuée.

*4. Devis*

4.1. Thermo Comfort

*Art. 21. § 1* Lorsque le prix de la réparation approche ou dépasse la moitié de la valeur d’un appareil neuf identique, ou lorsque le montant de la réparation l’exige raisonnablement, un devis est établi.
*§ 2* Tout devis est établi sous réserve de défauts encore à découvrir.
*§ 3* Sauf accord contraire, tout devis est valable pendant 10 (dix) jours après l’envoi au client.

*Art. 22.* Si le client refuse le devis, seuls les frais d’examen seront facturés.

4.2. Engels Group, Organisation d’achat

*Art. 23. § 1* Lorsque le prix de la réparation est inacceptable d’un point de vue économique ou approche ou dépasse la moitié de la valeur d’un appareil neuf identique, ou encore lorsque le montant de la réparation l’exige raisonnablement, un devis est établi.
*§ 2* Tout devis est établi sous réserve de défauts encore à découvrir.
*§ 3* Sauf accord contraire, tout devis est valable pendant 10 (dix) jours ouvrables après l’envoi au client.

*Art. 24.* Si le client refuse le devis, seuls les frais d’examen seront facturés.

*5.* *Droit de propriété*

*Art. 25. § 1* Toutes les pièces utilisées pour la réparation restent la propriété d’*Engels Group* tant que le paiement intégral de la réparation n’a pas été effectué.
*§ 2* En cas de non-paiement ou de paiement partiel, *Engels Group* se réserve le droit de récupérer les pièces en question après mise en demeure recommandée.

*6. Facturation*

*Art. 26. § 1* Toutes les factures des réparations sont payables immédiatement à la réception.

*Art. 27.* La facture est en principe toujours envoyée au demandeur, sous réserve de l’accord écrit du consommateur ou d’un tiers.

*7. Garantie sur les réparations*

*Art. 28.* Les réparations effectuées par le service après-vente d’*Engels Group* sont en principe couvertes par une garantie de 3 (trois) mois. En cas de nouveau défaut à la même pièce, cette garantie couvre les pièces, les frais de déplacement et les frais de main-d’œuvre.
Il n’y a pas de garantie sur les vices cachés ou les dommages externes.

1. **Reprise technique :**

*Art. 29.* Le terme *« reprise technique »* fait référence à la procédure d’échange, de crédit ou de bon d’achat (*cf. infra)* de biens défectueux ou endommagés livrés pendant la période de garantie.

1. *Demande de reprise technique*

*Art. 30.* Toute demande de reprise technique doit être rédigée *par écrit* et comporter au moins les éléments suivants :
 1° Nom, adresse et coordonnées du demandeur ;
 2° Type, (dénomination technique) et numéro de série de l’appareil concerné ;
 3° Description claire du défaut ;
 4° Photographies de l’ensemble de l’appareil, des dommages et de l’emballage ;
 5° Certificat de garantie valide *(cf. Art. 19)*.
 (6° Éventuellement, adresse de livraison et personne de contact alternatives)

*Art. 31.* *§ 1* Le choix du mode de compensation est du seul ressort d’*Engels Group*.
*§ 2* Toute promesse faite par un vendeur à son client ne lie pas *Engels Group*, sauf accord écrit préalable.

1. *Échanges*

*Art. 32.* Seuls les appareils couverts par une *« garantie d’échange »* peuvent être échangés immédiatement dans les cas prescrits (*cf. infra).*

* 1. Échange pour cause de vice technique

*Art. 33.* Les appareils défectueux pendant la période de garantie ne seront échangés que s’il s’avère impossible de les réparer.

*Art. 34.* L’échange d’un appareil entraîne la suspension de la période de garantie.

* + 1. *Thermo Comfort*

*Art. 35. § 1,1* En règle générale, les appareils défectueux sous garantie sont réparés.

*§ 2* C’est seulement si les appareils en question sont jugés irréparables lors de l’inspection par nos techniciens qu’un échange pourra être effectué.

*Art. 36. § 1* Les appareils défectueux pendant la période de garantie, qui font partie d’une installation et pour lesquels un échange a été accordé doivent pouvoir être récupérés par *Thermo Comfort* au plus tard 20 jours ouvrables après la livraison du nouvel appareil.
*§ 2* Si ces appareils ne sont pas disponibles à temps, l’appareil nouvellement livré sera considéré comme un achat normal et facturé.

* + 1. *Engels Group, Organisation d’achat*

*Art. 37. § 1* Pour les appareils installésappartenant à la sphère de compétence d’*Engels Group, Organisation d’achat*, la règle veut que ceux qui sont sous garantie soient réparés à domicile. Pour la plupart des marques, l’utilisateur sera redirigé vers le service de réparation du fabricant.

* 1. Échange pour cause de dommages externes

		1. *Thermo Comfort*

*Art. 38.* Pour pouvoir prétendre à un échange sous garantie, le client doit signaler les dommages externes à l’organisation d’achat D.Engels au plus tard 48 heures après la livraison.

*Art. 39.* *§ 1* Les appareils endommagés doivent toujours être remis au transporteur par le client dans leur emballage d’origine et sous sa seule responsabilité.

*Art. 40. § 1* Les appareils endommagés qui ne sont pas renvoyés à *Engels Group* dans leur emballage d’origine sont présumés avoir été endommagés chez le client.
*§ 2 Engels Group* se réserve le droit de refuser l’appareil, le cas échéant.

*Engels Group, Organisation d’achat*

*Art. 41.* Pour pouvoir prétendre à un échange sous garantie, le client doit signaler les dommages externes à *Engels Group* au plus tard 48 heures après la livraison.

*Art. 42.* *§ 1* Les appareils endommagés doivent toujours être remis au transporteur par le client dans leur emballage d’origine et sous sa seule responsabilité.

*Art. 43. § 1* Les appareils endommagés qui ne sont pas renvoyés à *Engels Group* dans leur emballage d’origine sont présumés avoir été endommagés chez le client.
*§ 2 Engels Group* se réserve le droit de refuser l’appareil, le cas échéant.

* 1. Garantie d’échange

*Art. 44.* La garantie d’échange concerne certains appareils qui, en raison de leur faible valeur, ne sont pas réparés mais échangés.

*Art. 45. § 1* Nos clients professionnels sont censés tester le fonctionnement des appareils défectueux sous garantie d’échange.
*§ 2* Les appareils concernés seront dès lors échangés immédiatement sur demande introduite en bonne et due forme.

1. *Crédit*

*Art. 46.* Un crédit sera accordé uniquement si aucun appareil du même type ou similaire et de la même valeur n’est disponible.

*Art. 47*. En complément à l’article 30, le client est tenu de fournir le numéro de la facture d’achat émise par l’unité opérationnelle concernée lorsqu’il introduit une demande de note de crédit.

1. *Bon d’achat*

*Art. 48.* Le bon d’achat est accordé (1°) uniquement à titre de compensation aux particuliers et (2°) exclusivement s’il s’avère impossible de procéder à un échange contre un appareil du même type.

*Art. 49*. Le bon d’achat donne droit au client à un nouvel appareil de même valeur et provenant de la gamme de l’unité opérationnelle concernée*.*

1. **Transport**

*Art. 50. § 1.* 1° Les produits défectueux peuvent être signalés au service après-vente par les clients professionnels à l’aide du formulaire de service. Le service après-vente fournit un bon SOR qui doit être joint à l’appareil par le demandeur. Le service de transport d’Engels Group est chargé par le service après-vente d’emporter l’appareil défectueux lors de la prochaine livraison de biens achetés.
2° Le chauffeur rédige un document d’enlèvement, dont il remet un duplicata au client.
3° Si le chauffeur d’Engels Group estime que l’appareil remis par le client n’est pas suffisamment emballé, il est libre de refuser l’appareil en question.
4° Si aucune livraison n’est prévue, les appareils concernés doivent être expédiés par le client à ses propres risques.
*§ 2* Aucun transport n’est organisé par Engels Group pour les particuliers. Les appareils défectueux doivent dès lors toujours être expédiés à leurs propres risques ou remis au vendeur.

*Art. 51. Le client est responsable de l’emballage et de l’assurance des appareils concernés. Engels Group ne peut en aucune façon être tenu pour responsable de tout dommage survenu pendant le transport.*

*Art. 52.* *§ 1* En règle générale, les appareils réparés sont renvoyés de la même manière qu’ils ont été remis au service après-vente d’Engels Group.
§ 2 Le transport organisé par Engels Group à destination de nos clients professionnels est généralement assuré par le service de transport d’Engels Group.

**IV. Pièces détachées**

*Art. 53.* La commande de pièces détachées est soumise aux conditions générales de livraison et de vente de l’unité opérationnelle responsable de la vente des appareils auxquels les pièces en question appartiennent.