

Edition 2019

Manuel de Garantie et services ACEL GENESYS



Manuel de Garantie et Services

Table des matières

1. Introduction.....	2
Service Hotline.....	2
Service Logistique.....	2
Service Clients.....	2
L’Atelier de réparation Acel Genesys.....	2
2. Politique de Retours Acel Genesys.....	3
DOA (<i>Dead On Arrival</i> , « défectueux dès l’arrivée » chez le client).....	3
Produits défectueux sous garantie.....	3
Livraisons erronées de la part d’Acel Genesys.....	3
Produits endommagés lors de la livraison par Acel Genesys.....	3
3. Conditions générales de Garantie des produits ACCEL GENESYS.....	4
4. Procédure de réparation pendant toute la durée de la Garantie Standard des produits ACCEL GENESYS.....	5
5. Procédure de réparation après la date de fin de la Garantie standard des produits ACCEL GENESYS (hors contrat de services).....	5
6. Le Contrat de Continuité de Services des produits ACCEL GENESYS (contrat payant).....	6

1. Introduction

Présentation

L'objectif de ce document est de donner les informations nécessaires concernant nos conditions de garantie et de répertorier le niveau de service standard fourni par Acel Genesys dans le cadre de son Service Après-Vente.

Le Service Après-Vente d'Acel Genesys fournit un service de réparation pendant la période de garantie et après la période de garantie sur l'ensemble des produits de sa marque et de la gamme Handheld pour lequel Acel Genesys est centre agréé de réparation en France. Il assure aussi la gestion complète du SAV pour les produits tiers qui ont été vendus par Acel Genesys.

Les conditions de garantie ainsi que le contrat de Continuité de Service décrits dans ce document ne s'appliquent qu'aux produits fabriqués par Acel Genesys. Pour les produits de tiers revendus par Acel Genesys seule la garantie constructeur est applicable. Les conditions de Garantie Acel Genesys ne sauraient se substituer à celle de nos partenaires.

Service Hotline

Le Service d'assistance constitue le premier point de contact technique lorsqu'un appareil est défectueux. Nous répondons à l'ensemble de vos questions avant l'expédition d'un matériel défectueux en vue de sa réparation.

Contact Acel Genesys : + 33 1 34 86 45 56 ou sav@acelgenesys.fr

Service Logistique

Notre stock de pièces détachées nous permet d'offrir une qualité de service optimale tout en respectant nos engagements de délais dans le cadre de nos prestations de service sous garantie, hors garantie et sous contrat.

Service Clients

Le Service Clients prend en charge l'ensemble des aspects administratifs liés à un retour matériel, et s'assure de répondre aux demandes de RMA (*Return Merchandise Authorization*) dans les plus brefs délais, en vous apportant toutes les informations nécessaires concernant le suivi de vos retours.

Contact Service Clients : + 33 1 34 86 45 56 ou contact@acelgenesys.fr

L'Atelier de réparation Acel Genesys

Installé au cœur des Yvelines, l'Atelier de réparation est en mesure de réparer l'ensemble des anomalies techniques des produits fabriqués par Acel Genesys et pour la gamme de produits de son partenaire Handheld. Notre personnel du Service Après-Vente bénéficie de formations récurrentes répondant aux évolutions de nos produits et des technologies qu'ils embarquent.

2. Politique de Retours Acel Genesys

1. Conditions générales pour les retours

- Toute demande de retour de matériel doit être adressée au SAV d'Acel Genesys par e-mail à l'adresse sav@acelgenesys.fr ;
- Le matériel ne peut être retourné que si le SAV a émis un numéro de RMA valable (via le formulaire ad-hoc fourni par Acel Genesys) ;
- Un numéro de RMA reste valable pendant 30 jours ouvrés ; en conséquence, les produits concernés doivent être renvoyés à Acel Genesys dans ce délai ;
- Seul le matériel acheté chez Acel Genesys ainsi que les produits de Handeld, pour lesquels nous sommes centre de réparation France, peuvent nous être retournés. Une vérification sera effectuée sur la base des numéros de série ou à partir du numéro et de la date de la facture ;
- Toutes les unités doivent être retournées selon les conditions mentionnées dans le RMA.

2. Raisons des retours

DOA (*Dead On Arrival*, « défectueux dès l'arrivée » chez le client)

- Tout problème DOA lié à un produit doit être signalé dans les 30 jours suivant la date de facturation Acel Genesys.
- Après diagnostic des produits retournés, seuls les services d'Acel Genesys seront habilités à juger du bien-fondé de la réclamation. Le retour des produits sera notamment refusé dans les cas suivants :
 - Il manque des accessoires ou composants par rapport à l'envoi original
 - Les raisons du retour ne correspondent pas à ce qui avait été déclaré lors de la demande de RMA
 - Le produit retourné est endommagé
 - Aucun RMA n'est mentionné ou que le numéro n'est plus valable
 - Le produit n'est pas retourné dans son emballage original ou ce dernier est abimé

Produits défectueux sous garantie

- Acel Genesys n'offre aucune garantie autre que celle mentionnée plus bas ;
- Si des produits envoyés en réparation sous garantie se révèlent non-défectueux, le client devra prendre en charge tous les frais liés à cette demande injustifiée (transport, temps passé au diagnostic, etc)

Livraisons erronées de la part d'Acel Genesys

- Le service Après-Vente doit être informé de toutes les livraisons incorrectes dans les 15 jours qui suivent la date de facturation, par e-mail à contact@acelgenesys.fr ;
- Seuls les produits restitués dans leur état d'origine et dont la boîte n'est pas endommagée seront acceptés.

Produits endommagés lors de la livraison par Acel Genesys

- Le service Après-Vente doit être tenu informé en cas de livraison de produits endommagés dans les 48h suivant la livraison. Les dommages doivent être signalés au transporteur au moment de la réception des marchandises.
- Des photos des produits et des colis endommagés devront être envoyées à Acel Genesys. De plus, tous les emballages devront être conservés jusqu'à inspection par nos services.

3. Conditions générales de Garantie des produits ACCEL GENESYS

1. Informations

- Acel Genesys garantit les appareils vendus dans le cadre des conditions normales d'usage et d'entretien et, expressément, celles indiquées dans les manuels d'utilisation.
- Le vice apparent ou les manques doivent être signalés à la livraison ou, si le vice vient à être découvert plus tard, dès qu'il s'est manifesté, dans la période de garantie
- Durée de la garantie : 12 mois pour les produits, 12 mois pour les batteries et 6 mois pour tous les autres accessoires et câbles.
- La date de début de garantie est la date de livraison chez le client.

Les conditions de garantie sont les suivantes :

- Pendant la période de garantie, l'acheteur devra renvoyer le matériel défectueux, à ses frais, aux services Après-Vente d'Acel Genesys (1, route de Galluis, 78940 La Queue Lez Yvelines). Si Acel Genesys reconnaît ce vice, le matériel sera réparé ou remplacé gratuitement et renvoyé franco à l'acheteur ;
- Si l'examen demandé par l'acheteur ne révèle pas les vices cachés allégués, les heures de technicien, les frais de transport, et plus généralement tous les frais exposés, seront mis à la charge du client ;
- Aucune autre clause de garantie n'existe que celles décrites ci-dessus et celles qui sont expressément prévues par les lois en vigueur.

2. Exclusions

La garantie standard ne couvre pas les logiciels ni les dommages causés au produit par une modification, une altération, un usage impropre ou abusif, ou des mauvais traitements appliqués au produit ; ou tout dommage dû à des réparations faites sur le produit par toute personne autre qu'un technicien d'un centre dûment agréé par Acel Genesys. La présente garantie exclut également tout dommage causé au produit par des surtensions/surintensités, telles que la foudre ou divers problèmes de propagation électrique.

Les prestations qui ont pour cause l'un des événements suivants sont exclues des conditions de garantie :

- Les modifications et les transformations des matériels effectuées par le client ;
- Les interventions sur les installations électriques ;
- Les dépannages, interventions ou réparations qui seraient rendues nécessaires par suite :
 - de pannes d'énergie électrique, d'alimentation, hors normes EDF ;
 - de modifications éventuelles des spécifications des matériels effectuées par le client ;
 - d'une mauvaise réalisation du câblage de l'installation, ou de l'utilisation d'un matériel ou câble non conforme aux spécifications de la Société ACCEL GENESYS ;
 - d'un acte de malveillance du client, d'un préposé du client, ou de tout tiers ;
 - de travaux de remise en état des câbles, appareils ou équipements qui auraient pu être détériorés par suite des influences extérieures telles que l'humidité anormale, l'inondation, la température anormale, la fluctuation du courant électrique, les courts-circuits, la foudre, l'incendie, les chocs intentionnels ou non, la casse, la négligence et de façon générale toute dégradation n'ayant pas pour cause l'usage approprié des matériels. D'une manière générale, toutes les prestations exclues du contrat feront l'objet d'une facturation séparée sur devis accepté par le client.

4. Procédure de réparation pendant toute la durée de la Garantie Standard des produits ACCEL GENESYS

1. Informations

Pendant la période de garantie, la réparation ou l'échange du matériel, s'effectuent dans les locaux d'Acel Genesys (sis 1, route de Galluis, 78940 La Queue Lez Yvelines). L'expédition « aller » est à la charge du client. Après obtention d'un numéro de RMA (selon le formulaire ad-hoc fourni par Acel Genesys) qui peut être réclamé par e-mail à l'adresse sav@acelgenesys.fr, le matériel devra nous être retourné dans son emballage d'origine avec la fiche RMA correspondante.

A réception du produit, le matériel en garantie standard est réparé et retourné à l'adresse d'expédition mentionnée sous un délai de 15 jours ouvrés. La garantie prend en charge la réparation du matériel (main d'œuvre, pièces détachées, couverture des défauts de pièces et de fabrication, frais de transport retour) ou son échange.

Si après analyse d'un produit, aucune panne n'est constatée par nos services techniques Après-Vente, Acel Genesys facture le temps passé à effectuer le diagnostic. De la même façon, en cas de casse produit, un devis est adressé au client.

Le client est responsable de l'emballage et de l'envoi du matériel au centre de dépannage Acel Genesys (1, route de Galluis, 78940 La Queue Lez Yvelines).

Le client devra fournir avec les matériels à réparer les informations suivantes sur la fiche RMA :

- Les noms, numéros de téléphone et adresse e-mail des employés du client avec qui nous devons prendre contact pour toute demande de renseignement concernant le matériel retourné ;
- La liste complète des matériels retournés, avec leurs accessoires ;
- La raison du retour, selon le client, si celle-ci est connue ;
- La couverture estimée de la garantie, selon le jugement du client, et sous réserve de vérification par Acel Genesys.

5. Procédure de réparation après la date de fin de la Garantie standard des produits ACCEL GENESYS (hors contrat de services)

1. Informations

Après la fin de la période de garantie, la réparation du matériel s'effectue dans les locaux d'Acel Genesys (sis 1, route de Galluis, 78940 La Queue Lez Yvelines). L'expédition « aller » est à la charge du client. Après obtention d'un numéro de RMA (selon le formulaire ad-hoc fourni par Acel Genesys) qui peut être réclamé par e-mail à l'adresse sav@acelgenesys.fr, le matériel devra nous être retourné, accompagné de la fiche RMA correspondante.

Après diagnostic du matériel, Acel Genesys génèrera un devis de réparation qui sera envoyé par e-mail à la personne désignée par le client comme étant le point de contact dans le cadre de cette réparation.

Une réponse écrite à ce devis devra nous être adressée sous un délai maximum de 30 jours ouvrés. Les délais de réparations sont donc inhérents à l'attente de cette réponse. Après acceptation du devis, le matériel est réparé sous un délai de 15 jours ouvrés et retourné à l'adresse d'expédition mentionnée par le client.

Un devis de réparation refusé par le client est soumis à des frais de temps passé et de transport selon le tarif en vigueur.

Le client est responsable de l'emballage et de l'envoi des matériels au centre de réparation d'Accl Genesys (sis 1, route de Galluis, 78940 La Queue Lez Yvelines).

Le client devra fournir avec les matériels à réparer les informations suivantes sur la fiche RMA :

- Les Noms, numéros de téléphone et adresse e-mail des employés du client avec qui nous devons prendre contact pour toute demande de renseignement concernant le matériel retourné ;
- La liste complète des matériels retournés, avec leurs accessoires ;
- La raison du retour, selon le client, si celle-ci est connue ;
- La couverture estimée de la garantie, selon le jugement du client, et sous réserve de vérification par Accl Genesys.

Nos réparations sont garanties 3 mois pour la même panne.

6. Le Contrat de Continuité de Services des produits ACCEL GENESYS (contrat payant)

Dans le cadre de notre Contrat de Services, les modalités de demandes de RMA et de retour sont identiques à celles mentionnées précédemment.

Le contrat de Continuité de Services est l'extension de la garantie standard Accl Genesys décrite précédemment. Par souscription d'un contrat de Continuité de Services, la garantie standard d'un produit peut être étendue jusqu'à trois ans. Ce contrat inclut les clauses suivantes :

- une durée de 3 ans ;
- une réparation sous 15 jours ouvrés, à réception du matériel dans l'atelier d'Accl Genesys ;
- une couverture très complète en cas de panne normale avec prise en charge des pièces détachées et de la main d'œuvre ;
- dans le cas où aucune panne n'est constatée par le service Après-Vente d'Accl Genesys, le temps de diagnostic sera facturé selon le tarif horaire en vigueur (80€ H.T.) ;
- des mises à jour d'OS ;
- les frais de port « aller » restent à la charge du client, tandis que les frais de retour sont à la charge d'Accl Genesys pour la France continentale (Corse incluse) ;
- La casse n'est pas prise en charge ;
- Les pannes non constatées sont facturées selon le tarif horaire en vigueur (80€ H.T.).