

# Guide de garantie pour les clients Compac

---

Compac Hydraulik A/ S garantit les produits d'origine Compac à l'utilisateur final contre les défauts de matériel et de main-d'œuvre pendant une durée de trois ans à compter de la date d'achat (sauf Alu-C et PT25-C). Tout équipement considéré comme défectueux sera, au choix du constructeur, réparé ou remplacé au cours de la période de garantie ; Compac ou le service de réparations recommandé par un revendeur Compac décidera si le produit peut être réparé sous garantie. La réparation sous garantie approuvée est exécutée sans frais pour le client et le produit est retourné au constructeur franco de port (uniquement au cours des 12 premiers mois de la garantie). Les frais occasionnés par la maintenance et réparation exécutées hors garantie ainsi que le fret sont à la charge du client.

## Procédure de garantie

Pour toute demande de garantie, procéder comme suit :

- ✓ décrire en détail le problème rencontré
- ✓ si nécessaire contacter Compac et expliquer le problème. Compac fournira, dans la plupart des cas, des conseils en vue d'une résolution sur place du problème. Ceci évite au client l'inconvénient d'envoyer le produit pour réparation. Des instructions de dépannage, clairement formulées, sont disponibles sur demande et certaines sont présentées sous la rubrique « Services » sur le site [www.compac.dk](http://www.compac.dk)
- ✓ Si les conseils promulgués par Compac n'ont pas permis de résoudre le problème, il convient de lire et de comprendre les modalités suivantes avant de procéder à la réparation.

## Limites de garantie :

Le montant total des frais que Compac peut décider de rembourser au titre d'une prestation de garantie agréée est strictement limité aux points suivis :

- ✓ Une durée raisonnable de réparation facturée à un taux horaire justifié.
- ✓ Les pièces de rechange remplacées sont fournies gratuitement.
- ✓ Les frais de renvoi du produit au client après la réparation (uniquement pour les 12 premiers mois de la période de garantie).

Les problèmes résultant d'une maintenance et de réglages incorrects ne sont pas couverts par la garantie. Les problèmes de fonctionnement sans fuite tels que la descente accidentelle du cric, incapacité de lever une charge etc. sont souvent dus à une maintenance et à un calibrage incorrects. La présente garantie ne couvre pas les dysfonctionnements dus à l'usure, une lubrification insuffisante, une maintenance incorrecte, une utilisation inappropriée, l'utilisation avec des fluides et des niveaux de fluides incorrects, une alimentation en air inappropriée ou contaminée, un accident, un dommage dû au transport ou toute autre cause ne résultant pas d'un matériel ou d'une main-d'œuvre déficients. Tout équipement réparé ou remplacé au cours de la période de garantie ne prolonge pas la durée de garantie originale. Toute pièce de rechange achetée qui s'avère défectueuse pour ce qui est du matériel ou de la main-d'œuvre sera réparée ou remplacée par le constructeur, si ladite défectuosité apparaît dans un délai de 90 jours à compter de la date d'achat. La réparation ou le remplacement sont les seuls remèdes pour les équipements défectueux couverts par la présente garantie. La présente garantie remplace toutes les autres garanties, y compris toute garantie implicite de valeur commerciale ou de l'appropriation à une utilisation particulière. Les réclamations ne peuvent être admises que si l'équipement complètement assemblé est présenté au service de réparations.

## Les pièces d'usure ne sont pas couvertes par la garantie de 3 ans offerte par Compac :

Les intervalles de remplacement de ces pièces dépendent du degré d'utilisation du produit et de la qualité de la maintenance. Ces parties peuvent être assimilées aux garnitures de freins, essuie-glaces, filtres à huile etc. d'une voiture neuve qui ne sont pas non plus couvertes par la garantie de la voiture.

## Transport:

Le client qui prétend qu'un produit Compac encore sous garantie est défectueux doit expédier par ses propres frais le produit défectueux au service de réparations le plus proche recommandé par Compac ou un revendeur Compac. Compac prend en charge les frais raisonnables occasionnés par le renvoi d'un produit défectueux au client. La réclamation de garantie doit avoir été préalablement acceptée (uniquement pour les 12 premiers mois de la garantie). Tout équipement retourné sans que cette procédure ait été suivie sera refusé. Compac ne prend pas en charge ni ne rembourser les frais de main-d'œuvre, ni de transport etc. occasionnés par des éventuels déplacements pour inspection ou réparation sur place d'un produit défectueux.

## Pièces :

Dans certains cas, Compac peut exiger une inspection des pièces remplacées afin d'établir la raison exacte de la réclamation. Les pièces défectueuses doivent être mises à la disposition de Compac. Compac facturera les pièces de rechange nécessaires à la réparation d'un produit Compac sous garantie. Un avoir du montant de la valeur de ces pièces de rechange sera toutefois émis si la réparation est agréée par Compac comme réparation sous garantie.

### **Approbation des réclamations en garantie**

Compac remboursera les frais raisonnables occasionnés par des réclamations sous garantie remplissant les modalités de garantie. Les documents suivants doivent être joints à la demande de remboursement de frais :

- ✓ Copie de la facture originale envoyée au client (l'utilisateur du produit).
- ✓ Un rapport de réclamation de garantie établi par le distributeur ou le centre de réparations Compac indiquant clairement les informations suivantes : numéro de modèle de produit Compac et date de fabrication, nom du client, adresse et interlocuteur, cause et solution du problème, conclusion du technicien ayant effectué la réparation sur la cause du problème, nom et signature de ce technicien.
- ✓ La facture doit clairement indiquer le mois/l'année de construction tels que mentionnés sur l'étiquette du produit ainsi que sur l'emballage. Compac peut refuser d'accepter une réclamation en garantie si le mois/l'année ne sont pas inscrits sur la facture destinée au client final (utilisateur du produit)
- ✓ Une liste des pièces de rechange utilisées pour résoudre le problème et une liste détaillée des coûts de main-d'œuvre.
- ✓ Copie de la facture du réparateur.
- ✓ Copie de la facture de transport (un trajet uniquement et uniquement pour les 12 premiers mois de la période couverte par la garantie)
- ✓ Tableau de réparation Excel (disponible sur demande chez Compac)

### **Période de garantie**

La période de garantie pour chaque produit Compac est de trois ans à compter de la date de la facture expédiée au client.

Applicable à partir du 1<sup>er</sup> mars 2007 aux produits Compac vendus à des utilisateurs finaux