

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE ET SERVICE

Retour de Matériel Autorisé :

Dans le cas où le matériel, sous garanti ou non, est retourné en nos locaux, le retour de matériel doit faire l'objet d'une demande préalable d'autorisation de retour (R.M.A ou Retour de Matériel Autorisé) auprès du Service Commercial qui délivrera cette autorisation assortie d'un numéro de retour.

A noter que tout matériel envoyé sans numéro de retour visible à l'extérieur du colis, ne sera pas réceptionné par nos Services.

GARANTIE :

Garantie sur le matériel :

MB Electronique garantit ses produits matériels contre les défauts de matériel ou les vices de fabrication pendant 12 mois (sauf si spécifiés avec une garantie de plus longue durée), à compter de la date d'expédition du matériel. Elle s'applique sur les pièces détachées et la main d'œuvre nécessaires à la remise en état, produit rendu en nos locaux. Le matériel est expédié par l'utilisateur, à ses frais et sous sa responsabilité.

Sont exclus de la garantie : les pièces consommables, les dysfonctionnements résultant d'une usure normale ou d'une utilisation contraire aux règles figurant dans les documentations, les défaillances provoquées par des dommages (même accidentels) tel que dommage électrique, modifications apportées par les utilisateurs sur le matériel ainsi que les dommages résultant d'une utilisation par du personnel non qualifié.

Garantie sur le logiciel :

Les logiciels, résidents ou non dans le matériel, ne sont pas garantis sans bogues, mais vendus en l'état. La garantie est de trois mois, à compter de la date d'expédition du produit. Elle couvre uniquement les bogues qui se révéleraient ne pas permettre le fonctionnement du produit dans ses spécifications. Des solutions de contournement des bogues peuvent être proposées comme alternative. Les améliorations, évolutions du logiciel ne sont pas couvertes par cette garantie.

Support :

Le support fourni aux utilisateurs, consécutivement à l'achat d'un produit (matériel et/ou logiciel) est gratuit pendant 12 mois. Il est limité à la réponse aux questions posées par les utilisateurs, ne figurant pas dans le manuel d'utilisation, dans le cadre de la mise en œuvre des produits. Au-delà de cette durée, MB Electronique se réserve le droit de faire payer ce service.

Le support sur application, qu'il soit lié à l'environnement de l'application ou aux interactions du produit avec d'autres produits pourra faire l'objet d'un devis pour couvrir les heures de recherche.



Toute demande de support sur un produit, non vendu par MB Electronique, même s'il est à son catalogue, fera l'objet d'un devis.

SERVICE :

Prestations de réparation en nos locaux :

Deux types de prestations sont proposées selon le cas : réparation forfaitaire ou après devis :

1) Réparation forfaitaire : le prix est fixé à l'avance, quelle que soit la panne. Peuvent cependant être exclues du forfait : les réparations touchant le remplacement de partie très onéreuse de l'équipement (UC, alimentation...) ou l'obsolescence de certaines composantes, les réparations pour des pannes consécutives à une mauvaise utilisation, hors champ d'applications du produit ou hors spécification d'utilisation constructeur : surtensions liées à la foudre, inondation, réinjection de courant. Ces réparations sont souvent réalisées : sous réserve d'essai final.

2) Réparation après devis (consécutif à une commande préalable de 500 € pour Vérification Fonctionnelle en nos locaux, dont le montant est déductible du devis si celui-ci est accepté et exécuté) : après examen du matériel, un devis forfaitaire de réparation est établi comportant tous les frais : pièces, main d'œuvre et transport.

- Coût de l'heure : 140 € quelle que soit la qualification de l'intervenant.

Dans le cas de retour du matériel chez nos fournisseurs, certains imposent des frais d'expertise qui doivent être payés en cas de refus du devis si ceux-ci excèdent le montant de la Vérification Fonctionnelle.

Garantie : nos réparations sont garanties trois mois. Elle s'applique à la partie ayant fait l'objet de la réparation.

Prestations à la demande sur site:

Intervention ponctuelle, pour maintenance ou assistance en France Métropolitaine.

Nos conditions sont les suivantes:

- Coût de la demi-journée : 1150 €
- Coût de la première journée : 1550 €
- Coût de la journée consécutive : 1150 €
- Inclus les heures de voyage, frais de déplacement et d'hébergement
- Paiement à réception de facture, après intervention.

Dans ce cas, le délai d'intervention dépend de la charge du moment. Le délai moyen se situe entre 1et 3 semaines maximum selon la charge.



Prestations contrat sur site:

Forfait pour la réalisation d'un service, planifiée ou non, avec engagement sur le délai d'intervention.

Nos conditions standard sont les suivantes:

- Intervention garantie sous 5 jours,
- Une visite préventive comprise dans le forfait, à planifier dans l'année,
- Paiement trimestriel, terme à échoir.

Des contrats avec intervention sous 48 Heures sont proposés.