

DEMANDE DE RÉPARATION



Numéro de réparation (à compléter par Crusoe Pompen)

Veuillez remplir intégralement ce document pour chaque demande de réparation et le joindre à l'appareil lors de son envoi ou de sa remise.

Cela nous permet de traiter votre demande rapidement et correctement.

Si vous souhaitez recevoir un devis avant toute réparation, veuillez l'indiquer explicitement sur ce formulaire. Le simple fait d'envoyer ou de déposer un appareil ne constitue pas une demande de devis préalable.

Veuillez également toujours indiquer une personne de contact clairement identifiée ainsi que des coordonnées correctes auxquelles un éventuel devis et/ou rapport de réparation pourra être envoyé.

COORDONNÉES DU CLIENT

Nom du client	
Adresse	
Personne de contact	
Téléphone et/ou e-mail	
Référence client	

DONNÉES DU PRODUIT

Marque	Type	Description du produit	Numéro de série
Description du défaut:			
Pompe déjà testée par le client? ☐ Oui, la pompe a été testée. ☐ Non, la pompe n'a pas été testée. Si oui, décrivez brièvement le test effectué:			
Garantie (Veuillez joindre les justificatifs de garantie nécessaires) ☐ Oui ☐ Non			
Je souhaite recevoir un devis ☐ Oui ☐ Non			

L'appareil doit être nettoyé(*) et correctement emballé, accompagné d'une copie du présent document et, le cas échéant, des justificatifs de garantie nécessaires. Il doit être mis à disposition pour enlèvement ou être envoyé par vos soins à notre service.

(*) Les pompes ayant été utilisées avec des produits chimiques, des liquides corporels d'origine animale ou humaine, ou d'autres substances nocives/toxiques, doivent être rincées avant d'être envoyées à notre service après-vente.

CONDITIONS DE RÉPARATION



Cher client,

Nous vous présentons ci-dessous nos conditions relatives aux réparations qui nous sont confiées. Veuillez toujours joindre le document 'Demande de réparation de Crusoe Pompen', dûment complété, à chaque appareil envoyé pour réparation.

Après réception et contrôle de l'appareil par notre atelier technique, l'une des possibilités suivantes s'applique:

1. RÉPARATION EFFECTIVE

Les réparations dont le coût total est **inférieur à 120,00 € HTVA** sont effectuées automatiquement, sans accord préalable ni devis, sauf si le client a expressément demandé au préalable de recevoir un devis. Si vous souhaitez recevoir un devis avant toute réparation, vous devez le demander **explicitement et clairement lors de l'enregistrement ou du dépôt de l'appareil**. Lorsqu'un devis a été demandé au préalable, nous attendons votre accord avant d'effectuer la réparation. Pour les réparations dont le coût est **égal ou supérieur à 120,00 € HTVA**, un devis est soumis à votre approbation au préalable. Après approbation du devis, la réparation est effectuée et une facture vous est envoyée pour:

- Les pièces nécessaires à la réparation
- La main-d'œuvre: 70,00 € HTVA par heure
- Le transport de l'appareil: 30,00 € HTVA par trajet

2. LA POMPE S'AVÈRE EN PARFAIT ÉTAT APRÈS CONTRÔLE

Si, lors du contrôle et/ou du test effectué par notre service technique, la pompe ne présente aucun défaut et fonctionne parfaitement, des frais de devis de 30,00 € HTVA seront facturés. Ces frais couvrent le contrôle, la vérification et/ou le test de la pompe, ainsi que l'établissement du rapport correspondant. Il est donc important que la pompe soit testée au préalable par le client. Veuillez indiquer clairement sur le formulaire de demande si la pompe a déjà été testée et, le cas échéant, quel en a été le résultat.

3. RÉPARATION SOUS GARANTIE

Gratuit, tant pour les pièces que pour la main-d'œuvre, ainsi que pour le transport aller-retour, si la réparation est entièrement couverte par les conditions de garantie. Pour toute demande de garantie, veuillez toujours nous fournir les preuves de garantie et/ou la facture nécessaires.

4. NOUVEL APPAREIL SOUS GARANTIE

Gratuit, ainsi que le transport aller-retour, le cas échéant et conformément aux conditions de garantie.

5. RETOUR SANS RÉPARATION

Si vous souhaitez récupérer l'appareil sans effectuer la réparation proposée dans notre devis, les frais suivants vous seront facturés:

- Frais de devis: 30,00 € HTVA
- Transport de l'appareil: 30,00 € HTVA par trajet

6. DESTRUCTION DE L'APPAREIL DÉFECTUEUX

Gratuit.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Toute demande de devis préalable doit être explicitement formulée. Le simple fait d'envoyer ou de déposer un appareil ne constitue pas une demande de devis préalable.
- Si aucun devis préalable n'a été demandé et que le coût estimé de la réparation est inférieur à 120,00 € HTVA, la réparation sera effectuée automatiquement.
- Pour les réparations dont le coût est égal ou supérieur à 120,00 € HTVA, un devis sera soumis à votre approbation au préalable.
- Si vous souhaitez recevoir un devis avant réparation, cette demande doit être clairement et explicitement indiquée lors de la demande de réparation.
- Si une pompe s'avère être totalement fonctionnelle lors du contrôle et/ou du test effectué par Crusoe Pompen, des frais de devis de 30,00 € HTVA seront facturés.
- Le fait qu'un client signale au préalable que la pompe est défectueuse ne signifie pas automatiquement qu'un défaut sera constaté lors de notre contrôle. Si la pompe fonctionne correctement lors de notre vérification, les frais de devis susmentionnés seront facturés.
- Les frais de devis s'élèvent à 30,00 € HTVA. Ils sont facturés lorsqu'un devis est établi et que la réparation n'est finalement pas effectuée, ainsi que lorsque la pompe s'avère être totalement fonctionnelle lors du contrôle et/ou du test.
- Les frais de devis de 30,00 € HTVA sont annulés en cas d'achat d'une nouvelle pompe auprès de Crusoe Pompen en remplacement de l'appareil défectueux.
- La main-d'œuvre est facturée 70,00 € HTVA par heure.
- Le transport lié à la réparation est facturé 30,00 € HTVA par trajet.
- Si l'un des trajets de transport n'est pas effectué (par exemple lorsque l'appareil est pris en charge lors d'une visite, livré ou récupéré par vos soins ou par votre propre transport, ou lors d'une livraison régulière), le trajet non effectué ne sera pas facturé.
- Pour toute demande de devis et/ou de rapport de réparation, une personne de contact clairement identifiée ainsi qu'une adresse e-mail correcte et à jour doivent toujours être communiquées.
- Il appartient au client de veiller à ce que les coordonnées communiquées soient correctes et à jour. Si ces informations sont absentes ou incomplètes, le traitement ou l'envoi du devis et/ou du rapport de réparation peut être retardé.
- Si vous souhaitez que nous organisions le transport de votre appareil vers notre service technique, veuillez nous transmettre le formulaire "Demande de réparation" dûment et complètement rempli. Nous nous chargerons ensuite du traitement de votre réparation.