



## Conditions générales Elektronica Service Midden Brabant (ESMB)

Les conditions générales s'appliquent à tous les devis, offres et transactions, en ce qui concerne la réparation des marchandises et la vente de pièces détachées, entre Elektronica Service Midden Brabant (ESMB) et le client

### Activités:

ESMB répare, entretient, modifie les équipements électriques et électroniques pour les entreprises et les particuliers.  
 ESMB vend des pièces pour ces équipements.  
 ESMB s'efforce de faire les réparations endéans une période maximale de 7 jours ouvrables.

### Matériaux:

L'appareil est, si possible, réparé avec des pièces de rechange originales et de bons matériaux pour maintenir la qualité.  
 Si des pièces originales s'avèrent de qualité médiocre, ESMB utilisera d'autres composants pour un meilleur résultat.

### Conditions pour la réparation

Le client qui demande une réparation à ESMB, accepte automatiquement les conditions d'ESMB.  
 Avec chaque commande de réparation, le client doit prendre soin de donner une description détaillée de la plainte.  
 Les descriptions suivantes ne seront pas acceptées :

- ne fonctionne pas ou fonctionne mal
- c'est bizarre, étrange
- cassé
- en panne
- vérifier le fonctionnement, etc.

ESMB traite uniquement les plaintes décrites dans la demande de réparation.  
 Si la plainte n'est pas spécifiée, ESMB répare uniquement les problèmes qui sont détectés.

Lorsqu'un appareil est donné en réparation à ESMB, le client recevra un bon de réception. Sans ce bon de réception l'appareil ne sera remis au client.

ESMB n'accepte que les accessoires et appareils (sous quelque forme) qui sont impliqués dans la plainte et nécessaire au fonctionnement de l'objet.  
 Ces accessoires sont répertoriés sur le bon de réception comme preuve pour éviter les malentendus.

ESMB se réserve le droit de demander une avance sur les frais de réparation, qui sera déduite de la facture finale.

ESMB se réserve le droit de refuser les réparations pour les raisons suivantes:

- pas hygiénique
- pas de numéro de série
- d'articles démontés ou partiellement démontés.
- avec des dommages d'expédition
- mauvais emballage
- incomplet
- déjà réparé par un tiers



## Clauses de garantie

ESMB donne 3 mois de garantie après réparation. Le bon de réparation original d'ESMB est le certificat de garantie. La garantie ne s'applique qu'aux réparations effectuées par ESMB, au remplacement/ réparation des pièces par ESMB et valable endéans les trois mois si, la panne ou le problème est identique au précédent.

Lors de défauts de fabrication de série ou de composants originaux de mauvaise qualité, ESMB regardera si des modifications et/ou des meilleures pièces sont disponibles.

Si ce n'est pas le cas, ESMB sera obligé de remettre l'appareil dans l'état initial.

Dans ce cas ESMB ne donne pas de garantie. (voir aussi cas de force majeure)

Si le même problème, dans les mêmes conditions, se répète durant la garantie, aucun coût du travail et de gestion ne sera mis en compte. Si la pièce remplacée est défectueuse, le remplacement est également gratuit. Seuls les frais de transport seront facturés.

Si le même problème, mais pour d'autres raisons, se manifeste durant la garantie, la garantie ne joue pas. Les nouvelles réparations seront pour le compte du client

Lors de l'apparition d'un nouveau problème durant la garantie, il ne sera pas question de garantie, et en concertation avec le client la réparation est traitée comme une nouvelle réparation.

Si une réparation est terminée et il est affirmé par la suite que la garantie serait valable. €20,- hors TVA sera porté en compte pour frais d'administration.

Si l'appareil après garantie valide n'est plus réparable (fiable), sauf en cas de force majeure, les frais de réparation précédents seront remboursés et/ou crédités.

Si ESMB n'est pas dans la possibilité de réparer un appareil, sauf en cas de force majeure, aucunes frais de réparation ne seront facturés. Seuls les frais d'expédition seront facturés.

ESMB ne peut fournir aucune garantie sur les réparations, si:

- des réparations par une tierce personne ont eu lieu
- l'équipement est apporté avec dommages de transport, dégâts de foudre, d'eau de suie et/ou induction.
- l'appareil est dévissé/ouvert par des tiers après réparation par ESMB.

## Frais de Recherche

Si le client, après consultation, n'accepte pas le devis, ESMB débitera des frais de recherche. (voir rubrique tarifs pour les montants)

Si réparation par un tiers ou en cas de force majeure est rendu impossible alors que ESMB est capable de faire la réparation, ESMB retournera l'appareil non réparé et débitera les frais d'expédition de recherche.

## Devis

Lors d'un devis par ESMB, il faut tenir compte d'un écart de 10 %.

Sauf convenu autrement, ESMB fera un devis si le coût de réparation est supérieur à € 80 hors TVA. Pour un simple et petit appareil le montant doit être supérieur à € 35,- hors TVA.

ESMB tient compte de la valeur économique actuelle et valeur émotionnelle, par rapport à l'état technique actuel et de la valeur actuelle de l'appareil. Dans ce cas, un devis peut avoir lieu en-dessous des prix susmentionnés.

Si le client n'est pas d'accord avec le devis, il a le choix suivant :

- Le client reprend l'appareil non réparé. ESMB portera en compte les frais de recherche et transport.
- Le client abandonne l'appareil chez ESMB par écrit ou par courrier électronique. Dans ce cas, l'appareil devient la propriété de ESMB et ESMB a le droit d'utiliser l'appareil et les pièces, à sa guise de les vendre afin de compenser les frais engagés.

## **Cas de force majeure**

Il s'agit de cas de force majeure lorsqu'ESMB dépend de tierces parties et situations telle que dommages de foudre/tempête, dégâts d'incendie, d'eau, dommages de transport qui rendent impossible de réparer, nuire à la qualité de réparation ou prolonge la période de réparation.

En cas de force majeure ESMB n'est pas responsable pour les conséquences et a le droit de suspendre les travaux ou de résilier le contrat.

## **Responsabilité civile**

ESMB n'est pas responsable des dommages de l'article et les accessoires, causés par le feu, orage, eau, transport et cas de force majeure, qui a été causé en quelque sorte que ce soit.

L'exécution du devis/réparation et le transport de l'article sont entièrement aux risques et responsabilité de l'acheteur ou mandataire

ESMB n'est pas responsable de toute perte de données informatiques des appareils fournis sous une forme ou une autre.

ESMB n'est pas responsable des pertes ou dommages de marchandise causée par le transport de l'article du client vers ESMB, et du transport de l'article d'ESMB vers le client.

ESMB n'est pas responsable des erreurs de composition et d'impression dans la publicité imprimée sur des sites internet, les magazines et journaux.

Entreprises qui proposent leurs produits à ESMB pour réparation, doivent mettre les marchandises sous leur propre assurance. ESMB décline toute responsabilité pour perte ou dommages et/ ou dommages consécutifs, causés de quelque façon que ce soit.

Si ESMB, pour une raison ou une autre, est tenu responsable de dommages ou de perte de l'article, les indemnités payables par ESMB seront toujours limitées à un maximum de la valeur actuelle de l'article, hors TVA, jusqu'à un maximum de 5000 euros par article.

Le recours à la responsabilité civile ne suspend, en aucun cas, l'obligation de paiement du client à ESMB.

## **Tarifs (hors TVA)**

ESMB a un tarif de € 1 par minute, sauf convenu autrement avec le client.

Les frais d'administration, se composent des frais de stockage et les coûts d'emballage

Devis entre € 35,- et € 80,- (selon la valeur actuelle de l'appareil)

La recherche du problème coûte entre € 25,- et € 55,-(selon le type d'appareil)

Frais d'emballage (si nécessaire) entre € 10,- et € 25,-(selon le poids et la taille)  
(voir aussi emballage retour au client)

## **Facturation**

Les personnes doivent régler la facture, de préférence, via la banque, avant de récupérer la réparation en question.

Réparations peuvent également être payées en espèces au moment de la récupération de l'appareil.

Les sociétés d'importation recevront, tous les 15 jours, une facture collective qui doit être payée dans les 15 jours. (sauf si convenu autrement)

Lors de retard de paiement du client, ESMB est en droit de suspendre les réparations du client en question, jusqu'à ce que les obligations de paiement ont été respectées.

## **Traitement des appareils incapable de fonctionner et à détruire**

ESMB remet les appareils susdits à une entreprise de recyclage agréée, qui détruit et réutilise le matériel conforme aux lois de l'environnement

## **Droit de propriété**

Si ESMB a, par écrit prévenu deux fois le client que l'appareil est réparé et à sa disposition, durant une période de 90 jours et celui-ci ne l'a pas récupéré, ESMB se réserve le droit de considérer l'appareil comme sa propriété. ESMB peut vendre l'appareil afin de rentrer dans ses frais.

## **Accessoires**

Les accessoires commandés seront envoyés au client, qu'après que celui-ci ait versé la somme due sur le compte bancaire d'ESMB en mentionnant la référence donnée. Les accessoires seront alors envoyés rapidement à l'adresse donnée par le client. Les pièces commandées ne seront pas reprises par ESMB

## **Emballage pour retour appareil**

Si ESMB estime que l'emballage original de l'objet réparé, n'est pas suffisant ou offre pas assez de protection, des frais d'emballage seront facturés au client pour le nouvel emballage. Ces surcoût est entre € 10 à € 25,-

ESMB envoie l'appareil réparé au client dans un (différent) emballage avec la protection nécessaire pour le transport. Le client reste responsable de ce transport. ESMB ne peut pas être rendu responsable des dommages durant ce transport.

## **Réclamations**

ESMB s'efforce à donner le meilleur service possible et veut l'améliorer constamment.

ESMB gère votre réparation avec le plus grand soin.

Toutes les plaintes sont prises au sérieux par ESMB si, celles-ci, avec une bonne motivation, sont envoyées par courrier électronique ou par écrit dans les huit jours. ESMB réagira dans tous les cas.

**Droit et lois néerlandaises**

Tous les accords entre ESMB et le client tombent exclusivement sous la loi néerlandaise.

**Correspondance**

Toute correspondance doit avoir lieu en néerlandais ou anglais – Merci.

ESMB 2015