

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION DE TELE RADIO B.V.

1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de réparation, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

Service de réparation: Service TS (Technical Service) de Tele Radio B.V.

Client: Toute personne physique ou morale qui soumet un ordre de réparation au service de réparation.

Affectation: Tous les ordres de réparation, par écrit ou par voie électronique, demandés par le client et acceptés par le service de réparation.

Dispositif: Émetteur, récepteur et/ou accessoires fabriqués et/ou fournis par Tele Radio Group.

Partie: Une pièce est un élément fonctionnel d'un dispositif (boîtier, interrupteur d'arrêt d'urgence, etc.).

Composant: Un composant est un élément fonctionnel d'une pièce (relais, LED, etc.).

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1 Les présentes conditions de réparation s'appliquent à tous les ordres de réparation adressés à Tele Radio.

2.2 Seuls les appareils et accessoires du Tele Radio Group et/ou de Datek seront acceptés et traités.

3. DEMANDES D'ORDRE DE RÉPARATION

3.1 Les ordres de réparation peuvent être demandés via le site Internet prévu à cet effet.

3.2 Un ordre de réparation soumis par la poste ou directement au bureau, sans avoir été enregistré au préalable via le site web, sera traité comme une réparation standard. Le client est tenu d'inclure dans l'ordre de réparation toutes les données pertinentes, telles que son nom, son adresse, sa ville de résidence et son numéro de téléphone ou son adresse électronique, les détails de l'appareil (avec ses accessoires éventuels), une description claire du dysfonctionnement, et de signer l'ordre de réparation. Le client exprime ainsi son consentement aux conditions de réparation applicables, telles que décrites dans le présent document.

3.3 Si le client ne fournit pas les informations demandées ou fournit des informations incomplètes, le service de réparation est en droit de refuser de traiter la demande de réparation ou de facturer des frais supplémentaires pour la demande.

3.4 Un formulaire de réparation non signé est considéré comme non valide et ne sera pas traité.

4. TRANSPORT

4.1 Le client est responsable du transport jusqu'au lieu de réparation, sauf accord contraire. L'appareil doit être protégé et emballé en toute sécurité. Le formulaire de réparation signé, tel qu'il a été reçu par courrier électronique au cours de la procédure d'enregistrement, doit être joint à l'appareil, conformément aux conditions générales applicables.

4.2 Le service de réparation est responsable de l'envoi du produit en retour, sauf accord contraire.

5. EXÉCUTION ET RÉPARATION

- 5.1 La réparation est effectuée en fonction du ou des dysfonctionnements décrits par le client. Si le client n'a pas fourni de description du dysfonctionnement ou si le dysfonctionnement n'est pas clairement décrit, la réparation ne sera pas traitée comme indiqué au point 3.2.
- 5.2 S'il apparaît que le problème identifié par le service de réparation ne relève pas des conditions de la garantie telle que prévue à l'article 6 (Garantie), le service de réparation fournira d'abord au client un devis des coûts, sauf accord contraire préalable.
- 5.3 Le service de réparation n'effectuera les réparations décrites dans le devis qu'après accord du client sur ce dernier.
- 5.4 Si le client n'accepte pas le devis, le service de réparation est autorisé à renvoyer le produit et à facturer les frais d'enquête et les frais d'expédition, ou à conserver le produit chez Tele Radio B.V. jusqu'au paiement des frais d'enquête. Le client sera informé de cette option.
- 5.5 Si le client ne répond pas dans un délai de 14 jours (après la date), le service de réparation considère que le client n'est pas d'accord. Dans ce cas, les dispositions de l'article 5.4 s'appliquent.
- 5.6 Si le client ne répond pas dans les 14 jours à l'option proposée, le service de réparation considérera que le client renonce à l'appareil proposé pour réparation. Dans ce cas, aucun frais d'enquête ou de commande ne sera facturé. Le client ne peut pas non plus faire valoir d'autres droits sur l'appareil proposé à la réparation.

6. GARANTIE

- 6.1 La garantie est déterminée sur la base du reçu de l'achat de l'appareil. La période de garantie applicable est de deux ans à compter de la date d'achat.
- 6.2 Lorsque l'appareil est couvert par la période de garantie, le service de réparation détermine si le dysfonctionnement résulte d'un défaut de fabrication ou d'une manipulation/utilisation incorrecte. Si le dysfonctionnement est considéré comme un défaut de fabrication, l'appareil sera réparé ou remplacé gratuitement. Les dysfonctionnements, dommages et/ou défauts causés par une manipulation ou une utilisation incorrecte ou négligente sont exclus de la garantie. Tous les frais qui en découlent sont à la charge du client, dans le respect de ce qui précède et des conditions suivantes.
- 6.3 En cas de remplacement de l'ensemble de l'appareil pendant la période de garantie initiale, une nouvelle période de garantie de deux ans s'applique.
- 6.4 En cas de remplacement ou de réparation d'une pièce ou d'un composant, une période de garantie de deux ans s'applique à cette pièce ou à ce composant et non à l'appareil dans son ensemble, qui reste régi par la période de garantie initiale.
- 6.5 En cas de remplacement en dehors de la période de garantie initiale de deux ans, une nouvelle période de garantie de deux ans s'applique en cas de remplacement de l'ensemble de l'appareil, tandis qu'une période de garantie d'un an s'applique au remplacement d'une pièce et une période de garantie de six mois au remplacement d'un composant.

7. COÛTS

- 7.1 Si la garantie a expiré (voir section 6), des frais seront facturés.
- 7.2 Le coût de chaque réparation est facturé au taux de 69,32 euros par heure. Une durée minimale de 30 minutes est facturée pour le traitement et l'analyse de l'ordre de réparation.
- 7.3 Dans le cas de réparations d'un coût inférieur à 500 euros, des frais de commande de 14,69 euros seront facturés.
- 7.4 Les frais supplémentaires, tels que le "petit matériel" ou le "nettoyage", sont facturés séparément et dans la mesure où ils sont applicables.
- 7.5 En cas de remplacement, un produit comparable ou alternatif sera proposé. Toute configuration supplémentaire (programmation de logiciels, adaptation du matériel, câbles, etc.) sera facturée séparément en fonction du taux horaire et du coût des matériaux.

8. DISPOSITIF DE REMPLACEMENT TEMPORAIRE

- 8.1 Un appareil de remplacement temporaire ne sera fourni que si un accord à cet effet a été établi au préalable par le client et le gestionnaire de compte.

Tele Radio B.V.
Jadestraat 9, 2665 NS
Bleiswijk
The Netherlands

Tel. +31 (0) 70 - 419 41 20
info@teleradio.nl

MAI 2025

tele-radio.com

SAFE • SMART • STRONG

AN **ALLGON** COMPANY