

Conditions Générales de Réparation



Objet

Ces conditions ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs du client et de Coppernic dans le cadre du service de réparation proposé par Coppernic. Coppernic propose ce service de réparation pour les matériels commercialisés par Coppernic, qu'ils soient sous garantie, sous contrat ou hors contrat.

Ouverture de dossier - Obtention d'un numéro de RMA - Type de prise en charge

Tout client souhaitant bénéficier du service de réparation de Coppernic doit au préalable faire une demande d'attribution d'un numéro de réparation appelé numéro de RMA (Return Material Authorization). Le numéro sera attribué sous 24 heures.

Il est expressément demandé au client de ne pas envoyer de matériel en réparation avant d'avoir obtenu un numéro de RMA, et ce afin d'optimiser la prise en charge à réception du matériel par Coppernic.

Il est de la responsabilité pleine et entière du client d'assortir sa demande de réparation de toutes les informations nécessaires à l'identification du matériel à réparer (a minima le modèle et le numéro de série), ainsi que d'un descriptif détaillé des pannes rencontrées. Un formulaire de réparation peut être fourni à la demande du client.

Cette demande de RMA peut se faire par l'un des moyens suivants :

- Via le site internet de Coppernic (Rubrique : "Espace Client – Formulaire RMA") à l'adresse suivante : <https://www.coppernic.fr/espace-client-fr/>
- Par e-mail : sav@coppernic.fr

Lors de l'attribution du numéro de RMA, Coppernic communique au client à titre indicatif et sous réserve le type de prise en charge qui sera a priori appliquée pour la réparation (garantie, contrat, devis de réparation) sur la base des informations fournies. Coppernic se réserve le droit de refuser la réparation d'un matériel hors contrat.

Préparation et expédition par le client du matériel mis en réparation

Une fois le numéro de RMA attribué, le client doit :

- Conserver une copie de sauvegarde de tous les programmes et données contenus dans le matériel à réparer. Coppernic n'est en aucun cas responsable en cas de disparition ou de perte de toute donnée ou programme contenu dans le produit qui lui est confié.
- Retourner les équipements dans un emballage approprié. Lors de l'envoi, le numéro de RMA doit être clairement inscrit sur la partie externe du colis. Le client est responsable de l'emballage, de l'assurance et du transport du matériel vers les locaux de Coppernic ou toute autre destination désignée par Coppernic.

L'expédition par le client du matériel pour réparation vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Prise en charge – devis

A réception du produit dans ses ateliers, Coppernic procède à une analyse de celui-ci sur la base du descriptif des pannes rencontrées établi par le client. Coppernic détermine la ou les causes des pannes et le moyen de les résoudre. Si au moins deux organes principaux de l'équipement sont endommagés, Coppernic se réserve le droit de déclarer l'équipement économiquement irréparable. Ces moyens peuvent être entre autres l'envoi du matériel en réparation chez son constructeur. La gestion de la réparation chez le constructeur est alors entièrement contrôlée par Coppernic. En cas de prise en charge financière de la réparation par Coppernic (garantie, contrat), les travaux sont effectués sans nécessiter l'accord préalable du client.

En cas de non prise en charge financière de la réparation par Coppernic, un devis est établi et transmis au client dans les deux semaines qui suivent la réception du matériel. Sa validité est de 30 jours et les conditions de facturation sont : 100% à la commande (hors accords particuliers).

Si le client accepte le devis par renvoi de celui-ci signé et paiement complet du solde, l'équipement réparé pourra être réexpédié.

Si le client refuse le devis explicitement, ou implicitement par non-acceptation du devis durant sa période de validité, Coppernic adressera un courrier électronique au client afin de connaître sa décision qui peut être :

- Accepter le devis
- Refuser le devis et donc s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 100 euros pour récupérer son équipement non réparé
- Abandonner son équipement à Coppernic qui en disposera librement.

En l'absence de réaction du client à l'issue d'une période de 30 jours après l'émission du courrier électronique, Coppernic disposera librement du produit, ce dernier étant considéré comme définitivement abandonné par le client.

Exécution des travaux

Les pièces détachées utilisées par Coppernic peuvent être neuves ou reconditionnées. Ces dernières présentent les mêmes caractéristiques que des pièces neuves. Le descriptif des travaux effectués et des pièces changées sera communiqué au client sur un bon de réparation expédié avec le matériel réparé.

Contrôle de qualité - réclamations - garantie de réparation

Tout appareil réparé est contrôlé avant expédition. A réception du matériel, le client est tenu d'en contrôler le fonctionnement. Toutes les réparations effectuées par Coppernic sont garanties 90 jours. Cette garantie ne concerne que les travaux effectués et les pièces changées par les soins de Coppernic.

Délais d'exécution

Les réparations hors contrat de maintenance sont traitées au mieux des possibilités de l'atelier de réparation. Les réparations sous contrat de maintenance sont traitées dans les délais d'exécution mentionnés dans le contrat correspondant.