

Conditions générales de réparations

CONDITIONS GÉNÉRALES DE REPARATIONS ADY SARL /
COUDRETBRODER.COM

Date de dernière mise à jour : 01/11/2018

Acceptation des conditions

Les présentes régissent les conditions de réparation du Service Après-vente Ady Sarl/CoudreetBroder.com en vigueur dans les magasins ADY et site internet Ady CoudreetBroder.com en France métropolitaine. Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales de réparations énoncées sur le site internet ou en magasin et déclare expressément les accepter.

Toute demande de réparation sera soumise aux présentes Conditions Générales librement consultables sur www.coudreetbroder.com et en magasins ADY.

1 – Livraisons et délais

Les délais de réparations sont communiqués sans engagement. Nous faisons de notre mieux pour les respecter. Toutefois, nous ne saurons être tenus responsables des manquements ou des délais d'approvisionnement de pièces détachées de nos fournisseurs. Un retard ne peut donner lieu à une indemnité ou entraîner une annulation totale ou partielle de la commande.

2 – Devis entretien et réparations

2.1/ Notre devis est établi sous réserve de démontage plus poussé et de disponibilité de pièces détachées. Il est estimé en fonction des informations communiquées par le client. Le montant du devis peut donc être sujet à révision, si l'état intérieur de l'appareil révèle des défauts imprévus ou des vices cachés.

La réparation inclue un forfait entretien qui comprend le nettoyage, le graissage et le réglage des tensions. Il diffère en fonction de la machine : Machine à coudre : soixante dix neuf euros TTC / Machine à broder : quatre vingt dix neuf euros TTC / Surjeteuse : quatre vingt cinq euros TTC). Ce tarif n'inclue pas les pièces détachées si besoin.

Les frais d'intervention chez les professionnels s'établissent comme suit :

Toute heure commencée est due. La suite se facture par ¼ d'heure. Tarif horaire : 49.33 € HT/heure. Forfait trajet : 0 à 30 km = 30€ HT >30 km = 0.56€ HT/km.

2.2/ Ady Sarl/CoudreetBroder.com se réserve le droit d'apprécier la validité d'une réparation (avant ou après devis) et de restituer le matériel non réparé, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder (par exemple en cas d'oxydation, ...) ou d'indisponibilité de pièces détachées. Dans le cas des machines hors garanties, seuls les frais de transport et/ou de conditionnement (si emballage défectueux) seront facturés.

Lorsque votre appareil est disponible, vous êtes prévenu par nos soins selon les coordonnées communiquées sur l'ordre de réparation.

Nous n'accepterons pas de réclamation pour tout appareil, dans notre atelier, dont le devis sera resté sans réponse durant un an ou réparé et non retiré durant le même temps.

Tous les appareils laissés pour réparations ou remise en état ne seront remis que sur PRÉSENTATION DE LA PREUVE DE DÉPÔT (ayant déposé leur(s) machine(s) en magasin ou chez un de nos points relais partenaires). Passé un délai de 6 mois, Ady Sarl/CoudreetBroder.com se dégage de toute responsabilité, en cas de vol, perte, etc...,

détériorations indépendantes de notre volonté. Passé un délai de 12 mois, Ady Sarl/CoudreetBroder.com se réserve le droit de revendre l'appareil non retiré pour le montant de la réparation, aucun dédommagement d'aucune sorte n'étant dû.

3 – Garanties

3.1 Garanties légales :

Garanties contractuelles du constructeur. Les marques BROTHER, BERNINA, ELNA, JANOME, HUSQVARNA, PFAFF, BABYLOCK et JUKI garantissent leurs machines neuves entre 2 et 3 ans pièces et main d'œuvre, selon les modèles, à compter de la date de livraison. Indépendamment et concomitant à la garantie contractuelle proposée par le constructeur (voir détails selon modèles de machines), Ady Sarl/CoudreetBroder.com s'engage pour les particuliers, sur la garantie légale de conformité au titre du code de la consommation, durant une période de deux ans. Pour les professionnels, Ady Sarl/CoudreetBroder.com s'engage sur la garantie des défauts de vice cachés au titre du code civil, selon la période légale définie.

Les travaux effectués dans nos ateliers sont garantis 6 mois (à la date de la facture).

La garantie est expressément limitée aux travaux de réparation ou aux changements de pièces détachées effectuées dans notre atelier.

Dans le cadre d'une prise en charge d'une réparation au titre de la garantie constructeur, la garantie initiale est prolongée du temps d'immobilisation de l'appareil en atelier.

3.2 Garanties commerciales :

En plus des garanties légales, dont vous disposez sur votre machine, vous bénéficiez de la garantie commerciale si précisé sur le document de vente. La garantie commerciale est offerte. La durée de cette garantie est indiquée sur la facture client (elle varie de 2 à 5 ans selon les modèles de machines). La période pendant laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation de la machine sont disponibles sur le marché, varient selon les fabricants et les modèles de machines (précisés dans nos points de vente). Le respect des stipulations du contrat de garantie suppose que le client honore son engagement financier auprès du vendeur et qu'il utilise l'appareil de façon normale, notamment conformément à sa notice d'emploi et d'entretien.

La garantie commerciale s'applique dans tous les pays où nous livrons.

Concernant le détail de la garantie constructeur, légale et commerciale, veuillez vous reporter aux CGV.

4- Exclusions de garantie :

La clause de garantie ne couvre pas les détériorations provenant d'une usure normale d'utilisation, d'un montage défectueux, d'une utilisation anormale ou à l'intervention d'une tierce personne autre que le SAV de Ady Sarl/Coudreetbroder.com.

Les pièces détachées et accessoires ne sont donc pas garantis et ni repris, ni échangés dans les cas cités ci-dessus.

Ne sont pas couverts :

-Les accessoires et pièces dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement ou l'entretien périodique, tels que aiguilles, couteaux, boîtier de canettes...)

-Les pannes et avaries provoquées par de fausses manœuvres ou résultant d'une mauvaise utilisation, entretien ou non respect des prescriptions du fabricant.

-Les dommages résultant d'une négligence, d'une installation défectueuse ou non conforme aux prescriptions du constructeur ou réalisées par l'Acheteur ou par un tiers non agréé par le Vendeur.

-Les modifications apportées aux caractéristiques d'origine de la machine.

-Les dommages résultant des effets d'incendie, d'accidents, dégâts des eaux, d'oxydation, de la foudre, d'explosion et de manière générale, d'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil.

-Les dommages provenant d'éléments extérieurs à l'appareil (corps étrangers, insectes, rongeurs, etc...)

-Les coups, chocs, éraflures.

-Les dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation ou un problème de logiciel ainsi que la perte d'informations, en cas de panne informatique, les pannes dues aux virus informatiques, l'ajout d'accessoires ou utilisation de consommables non agréés par le fabricant ne sont pas garantis.

5 – Transport et Emballage:

5.1 Transport

Frais de transport pour matériel sous garantie :

Clients du site CoudreetBroder.com : nous prenons en charge les frais de transport Aller/Retour pour la France métropolitaine, Corse et Belgique (pour les autres pays et Dom/Tom les frais de transport vers notre atelier sont à la charge du client).

Clients des magasins ADY : les clients ont la possibilité de déposer leurs machines dans nos magasins (Montpellier ou Toulouse) ou dans nos points relais partenaires (voir liste sur ady.fr / ady-toulouse.fr). Lorsque l'intervention est effectuée, nous retournons les machines au même endroit de dépôt du client.

Frais de transport pour matériel hors garantie :

Pour la France métropolitaine, Corse et Belgique, les frais de transport Aller sont à la charge du client. Pour les pays autres, Dom/Tom, les frais de transport Aller/Retour sont à la charge du client. Un devis sera établi en fonction de la destination et devra être validé par le client. Les clients ont la possibilité de déposer leurs machines dans nos magasins (Montpellier ou Toulouse) ou dans nos points relais partenaires (voir liste sur ady.fr / ady-toulouse.fr). Lorsque l'intervention est effectuée, nous retournons les machines au même endroit de dépôt du client.

5.2 Emballage

Lorsque le client expédie sa machine, il est responsable de l'emballage de sa machine.

Nous conseillons de porter une attention particulière au conditionnement du matériel afin d'éviter les chocs durant le transport, car Ady Sarl/CoudreetBroder.com ne pourra être tenu responsable en cas d'incidents.

En cas de détérioration ou perte, se référer aux conditions générales du transporteur.

En cas d'expédition de plusieurs colis sur un même bordereau d'expédition, il est obligatoire de le mentionner à l'extérieur du colis.

6 – Réclamations Pour toute réclamation concernant un incident de livraisons, des pièces manquantes ou non conformes , il est nécessaire de nous adresser un mail à sav@groupe-ady.com (avec photo si besoin) dans un **délai maximal de 72 heures à compter de la réception de la machine. Dépassé ce délai, votre demande ne pourra être prise en compte.**

7 – Paiement

Toute facture est payable au comptant net et sans escompte.

8 – Litiges

La langue du présent contrat est la langue française. Les présentes conditions de réparations sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents, sauf les litiges entre commerçants qui relèveront exclusivement de la seule compétence du Tribunal de Commerce de Montpellier.

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle Ady Sarl/CoudreetBroder.com - rue des Etuves - 34000 Montpellier – France - N° de tél : 04 30 96 70 20 ou par mail à contact@coudreetbroder.com