

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE ENGCON France SAS

Préambule :

Les présentes conditions générales de garanties, ci-après dénommées « CGG », décrivent au client les droits de garantie expresse de la part d'engcon France et s'appliquent à toute les ventes de matériels par la société engcon France.

Les matériels et les accessoires sont exempts de défaut de matériaux et de fabrication à compter de la date de sortie des usines de production et pendant toute la période de garantie.

Dans le cadre de la garantie, engcon France mettra tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais une demande formulée conformément aux points décrits ci-après, tant sur le plan du traitement administratif que du point de vue de sa mise en œuvre concrète sur le terrain.

La durée de la garantie est portée sur la confirmation de commande et/ou sur la facture. Dans le cas où la durée de garantie est prévue à la fois sur la confirmation de commande et sur la facture, la durée retenue sera celle mentionnée sur la confirmation de commande. En l'absence de cette information, la durée de garantie par défaut est de douze mois. A l'exception des attaches rapides hydrauliques de type S et les tiltrotateurs qui font l'objet d'une garantie de vingt-quatre mois.

Toute passation de commande auprès d'engcon France implique l'adhésion pleine et entière sans réserve du client à l'intégralité des présentes conditions de garanties. Engcon France se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes CGG à tout moment. En ce cas, seules les conditions de garanties en vigueur lors de la prise de commande seront applicables.

Ces conditions de garanties prévalent sur toute clause contraire pouvant figurer sur les contrats, documents ou correspondances du client.

Le client est seul responsable de la mise en œuvre des garanties à l'égard de son propre client, sous réserve des modalités prévues ci-après.

1. Conditions de garanties et durée

1.1 Conditions :

La garantie couvre le matériel tel qu'il a été livré, à l'exclusion de toute modification matérielle ou logicielle apportée ou de tout accessoire ajouté par la suite. Les conditions de garantie présupposent que l'équipement est installé correctement, soit par un ESP

(engcon Services Partner) soit par un technicien certifié engcon France¹, pouvant justifier d'une date d'installation formalisée dans un procès-verbal et selon les recommandations détaillées dans la notice d'installation engcon, en particulier :

- Pression et débit hydraulique,
- Branchement électrique,
- Installation et fixation conformément du câblage électrique et des flexibles hydrauliques

1.2 Durée :

La durée standard de garantie des produits engcon France (détails ci-dessous article 2) est de 24 mois ou 3000 heures au premier terme échu pour les tiltrotateurs et les attaches rapides hydrauliques de type S.

A l'issue de ce délai de garantie, engcon France n'interviendra plus sur le produit. Si toutefois engcon France acceptait, à titre commercial, d'intervenir sur le produit, la responsabilité d'engcon France au titre de la durée de garantie des produits engcon France ne pourrait en aucun cas être engagée.

2. La garantie du matériel

2.1 Le système hydraulique engcon France :

L'étanchéité du système hydraulique est garantie sous la condition que l'équipement n'ait pas été modifié par rapport à son état d'origine et qu'il n'ait subi aucune intervention sans l'accord préalable, exprès et écrit d'engcon France.

Tous les flexibles hydrauliques font partie intégrante de la garantie à l'exception de ceux qui relient le Tiltrotateur à la machine. En effet, ces derniers peuvent être soumis à des actions externes ayant un caractère non prévisible (pincement, choc...) et de ce fait, ne sont pas de la responsabilité d'engcon France et ne sont pas compris dans le périmètre de la garantie.

2.2 L'engrenage à vis sans fin :

Toutes les pièces en mouvement de l'engrenage à vis sans fin, mais seulement comprises dans les valeurs limites du jeu autorisées et considérées comme normales (Voir notice d'utilisation &), sont prises en compte dans la garantie.

2.3 La partie supérieure inclinable :

Les fissures dans les soudures et la fatigue du matériel dans des conditions normales d'utilisation font partie intégrante de la garantie. Mais ne sont pas prises en charge les pièces d'usures comme les bagues, les calles et les axes d'inclinaison.

¹ Les installations réalisées par un technicien certifié par engcon doivent obligatoirement faire l'objet d'un procès-verbal d'installation envoyé à engcon France, documenté avec des photos pour les points sensibles (connectique électrique, joysticks, passage de câbles etc...), daté et signé nominativement par le technicien habilité et par le client afin de faire valoir la garantie.

Faire valoir la garantie signifie que l'utilisation, les services et la maintenance concordent avec le manuel d'entretien et la notice d'utilisation fournis à la livraison du matériel et peuvent être justifiés sur simple demande d'engcon France.

2.4 L'attache rapide :

Les fissures dans les soudures et la fatigue du matériel dans des conditions normales d'utilisation ainsi que l'ensemble des composants du système de verrouillage rentrent dans le cadre de la garantie.

2.5 Pince intégrée :

Les composants de la pince intégrée ainsi que la fixation de ses composants sont garantis. Les carters de protection choqués et les bras déformés, suite à une mauvaise utilisation ainsi que les pièces d'usures ne sont pas pris en charge (ex: bagues, axes...) dans le cadre de la garantie.

2.6 Couplage hydraulique automatique :

Nos attaches rapides hydrauliques de type S, vendues en double attache avec nos tiltrotateurs équipés également de l'attache rapide hydraulique de type S et pilotés avec le système de commande DC2 sont fournis en standard avec le couplage hydraulique en partie supérieure.

Le couplage hydraulique automatique d'engcon France est effectué avec des blocs appelés EC-Oil.

Ces blocs sont dotés de joints d'étanchéité bleus appelés « garniture mécanique » dans le manuel d'entretien et la notice d'utilisation . Ces joints sont des pièces d'usure, des consommables non pris en charge dans le cadre de la garantie.

2.7 Système de commande :

Les composants du kit d'installation couverts par la garantie sont :

- Boitier CM (Cabine Modul),
- Boitier TM (Tiltrotator Modul),
- Faisceau électrique,
- Joysticks.

La calibration du système, les fixations et les actions extérieures sur le câblage ne sont pas couvertes par la garantie.

3. Exclusion des garanties

Les conditions de garantie précitées ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- La négligence ou l'erreur causée par l'utilisateur,
- La casse accidentelle résultant d'une mauvaise utilisation intentionnelle ou non, ou résultant d'une négligence,
- Le couplage avec un autre produit défectueux ou dont est faite une utilisation inappropriée ou non conforme,
- Les modifications apportées aux matériels sans accord préalable écrit délivré par engcon France,
- Une utilisation non recommandée ou contraire aux préconisations du fabricant ou inadaptée pour l'équipement,
- L'usure liée à un mauvais ou à un manque d'entretien, conformément au manuel d'entretien remis au client avec le matériel et dont il reconnaît avoir pris connaissance,
- L'usure normale, d'une manière générale, liée à l'utilisation du produit, comme par exemple les joints extérieurs des blocs du système de couplage hydraulique automatique EC-Oil,
- La pollution du circuit hydraulique,

- Les problèmes hydrauliques liés à des débits et/ou pressions de travail non conformes,
- Les coupures de fils sur les faisceaux électriques liés à des pincements ou l'arrachement,
- Les réparations non conformes et ou non validées par engcon France,
- Le stockage inapproprié entraînant la corrosion notamment des parties électriques,
- Le feu, le vol, le vandalisme ou autres actions extérieures,
- Les modifications du paramétrage d'origine, lié à une mauvaise utilisation de l'application Android sur smartphone ou tablette.

4. Exigences de précaution

- L'équipement doit être dimensionné selon le tonnage de la machine et ou son couple de rupture (force de cavage). L'Équipement ne doit pas être soumis à un couple de rupture supérieur à celui spécifié dans la notice d'utilisation et le manuel d'entretien,
- L'équipement doit être entretenu régulièrement grâce à la mise en œuvre de contrôles, toutes les 500 heures, par un spécialiste ou technicien certifié par engcon France. A l'occasion des contrôles périodiques, les actions correctives nécessaires de maintenance devront être effectuées sans délai. Les recommandations de graissage, services et choix d'outils et accessoires (ex : dimension des godets) de travail doivent être respectées,
- Les réparations doivent être faites par un spécialiste de l'équipement, engcon Service Partner (ESP) ou technicien certifié par engcon France,
- Toutes avaries constatées doivent entraîner l'arrêt immédiat de l'équipement afin de limiter les dommages occasionnés. Un technicien engcon doit être aussitôt informé afin de déterminer les actions correctives à mener et la procédure de prise en charge sous garantie doit être lancée (cf article 5).

A défaut de respect de ces exigences, la garantie ne pourra pas être actionnée.

5. Processus à suivre en cas de panne

Toutes avaries ou défauts susceptibles de déclencher la garantie du produit doivent être impérativement communiqués à engcon France immédiatement par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : sav@engcon.com

La prise en compte d'une garantie ne peut être faite qu'avec l'accord explicite, préalable et écrit d'engcon France. Toutes demandes de prise en charge sous garantie faites après une intervention et sans un accord écrit par mail d'engcon France seront considérées comme non recevables.

Les demandes de prise en charge sous garantie doivent obligatoirement être faites à l'aide du formulaire de demande de garantie disponible sur simple demande à l'adresse suivante : sav@engcon.com, avec accusé de réception.

Ce formulaire doit être rempli et retourné, (accompagné de la copie de la facture de l'équipement sous garantie), par email avec accusé de réception à sav@engcon.com ou en courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse postale indiquée ci-dessous :

engcon France SAS
Service Après-Vente
Parc des Erables – Bâtiment C
12, Avenue de Norvège
91140 VILLEBON-SUR-YVETTE

Il est impératif de joindre au formulaire les photos suivantes :

- La plaque de la machine porteuse,
- Le compteur d'heure,
- La plaque de l'équipement en panne,
- Une photo explicite du problème,
- Une photo de l'ensemble pelle + équipement.

Afin de déclencher l'intervention d'un technicien, un bon de commande pour intervention doit obligatoirement accompagner le formulaire de demande de prise en charge sous garantie.

L'ensemble des éléments reçus par engcon France permettra, la planification et l'intervention d'un technicien ESP (engcon Service Partner) ou d'un technicien certifié engcon France. Cette intervention sera confirmée par email au client.

A l'issue de l'intervention, les pièces défectueuses devront nous être adressées avec le document « Retour pièces » dans un délai de 30 jours maximum après la date d'intervention, passé ce délais, la demande sera considérée comme non recevable.

Toutes demandes de prise en charge sous garantie incomplètes ne pourront être traitées et donner lieu à l'émission d'avoir, ce que le client reconnaît et accepte.

6. Réclamations et limite de la garantie

6.1 Réclamations liées à la garantie

Le client doit notifier à engcon France, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email avec accusé de réception, toute réclamation liée à la garantie au moment des faits et avant la date d'expiration de celle-ci. A défaut, la prise en charge sous garantie ne sera pas prise en compte et les coûts éventuels resteront à la charge du client.

6.2 Limitation de garantie et recours

En aucun cas, engcon France n'est responsable des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter du contrat, à savoir notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, d'exploitation, de commande, de chance ou de clientèle, préjudices par ricochet pour toutes conséquences résultant d'une livraison tardive du matériel ou qui n'a pas été effectuée, tenant ou non de la négligence ou pour une autre raison ainsi que toute action dirigée contre le client par un tiers, sans que cette liste soit limitative.

Par ailleurs, engcon France n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution ou une mauvaise exécution par le client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du matériel par rapport aux préconisations du constructeur.

La garantie cesse de plein droit lorsque le client a entrepris lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers non agréé, des travaux de maintenance, de remise en état ou de modification.

Toute mise en œuvre de la garantie est également exclue lorsque que le client refuse de laisser accès au produit à la société engcon France, dans le cadre d'opérations d'entretien, de contrôle et de réparation.

En aucun cas, les responsabilités d'engcon France ne peuvent excéder la valeur des produits concernés par la présente garantie.

Le client a également l'obligation de prendre toutes les mesures utiles et nécessaires afin d'éviter d'étendre ou d'aggraver les dommages constatés.

La mise à disposition d'un matériel de location, de prêt, de remplacement ne peut être couverte par la présente garantie, y compris pendant la période de traitement d'une intervention sous garantie.

Sauf mention spécifique écrite de engcon France, la garantie du produit est actionnée à la date de facturation.

7. Droit applicable et compétence juridictionnelle

Les prestations de garanties accordées sur la base de ce document sont exclusivement régies par le droit français. Tout litige relatif aux prestations de garantie sera de la seule compétence du Tribunal de commerce d'Evry.

8. Condition de prise en charge

- engcon France est seule habilitée à décider si la ou les pièces défectueuses doivent être remplacées ou réparées. engcon France devient propriétaire des pièces remplacées qui peuvent être demandées en retour par engcon Nordic AB pour des expertises de qualité,
- engcon France prend en charge les coûts liés aux pièces, la main d'œuvre et le déplacement (selon le barème en vigueur) après avoir reçu le formulaire de garanti dûment rempli, un bon de commande pour intervention, ainsi que les pièces défectueuses demandées en retour,
- la prise en charge des frais est faite uniquement par l'édition d'avois. Les éventuelles factures en provenance d'un tiers et en relation avec une garantie ne sont pas prises en compte,
- une intervention et ou une réparation doit toujours être autorisée par écrit (confirmation de commande pour intervention) par engcon France pour être considérée comme valide et en lien avec une demande sous garantie,
- la prise en charge des coûts liés à la garantie peut être réduite ou éliminée complètement si les conditions de garantie de ce document ne sont pas réunies,
- aucune indemnisation ne sera payée pour les temps d'arrêt de la machine sur laquelle l'équipement monté fait l'objet d'une intervention prise ou non en garantie, qu'il s'agisse d'une location de machine de remplacement, de transfert, de sous-traitance ou tous autres frais non énumérés,
- une maintenance régulière conforme à la notice d'utilisation livrée avec les produits, avec mention dans cette notice d'utilisation des entretiens effectués et des dates de leur réalisation, est impérative et obligatoire pour la validité de toute démarche visant à la mise en œuvre de la garantie. A défaut, en l'absence du suivi des indications précitées, l'entreprise engcon France se réserve le droit de refuser l'application de la garantie.