

Procédure Service Après-Vente

Sommaire

1. Demande de note de crédit (retour matériel)
2. Retour en garantie
3. Réparation
4. Mise à jour firmware/software
5. Dépannage sur site
6. Procédures d'upgrade nouveaux modules

1. Demande de note de crédit (retour matériel)

Le retour de commande est possible dans les seuls cas suivants et suivant les modalités décrites ci-dessous.

Procédure

Demande de RMA adressée à support@domintell.com avec mention impérative :

- de la référence du module (visible sur l'étiquette de la partie supérieure du produit)
- du numéro de série du module (visible sur l'étiquette code-barre)
- du motif précis du retour
- des coordonnées complètes (nom, e-mail, adresse)
- de la date d'achat (date de sortie Domintell)
- les coordonnées complètes de l'installateur (nom, nom de la société, e-mail, adresse, GSM) si la demande vient directement d'un client final

Renvoi du module à Domintell -> Rue de la Maîtrise, 9 – 1400 Nivelles.

Exclusion :

Modules achetés dans le cadre d'une offre spéciale, promotionnelle ou d'un kit.

Valeur de reprise

- **Moins de 15 jours** et emballage non ouvert : **100 % du prix d'achat**
- **Moins de 15 jours**, déballé, sans aucune trace d'usage, dans son emballage d'origine, correctement protégé et emballé pour l'expédition : **80 % du prix d'achat**
- **Moins de 60 jours**, et emballage non ouvert : **80% du prix d'achat**
- **Moins de 60 jours**, déballé, sans aucune trace d'usage, dans son emballage d'origine, correctement

Procédure Service Après-Vente

- protégé et emballé pour l'expédition : **60 % du prix d'achat**
- **Moins de 6 mois**, et emballage non ouvert : **60% du prix d'achat**
- **Moins de 6 mois**, déballé, sans aucune trace d'usage, dans son emballage d'origine ou correctement protégé et emballé pour l'expédition : **40 % du prix d'achat**
- **Au-delà de 6 mois : pas de reprise**

Si une réparation est nécessaire afin de reconditionner le module, les frais de réparation seront déduits de la note de crédit. **Si le module est retourné dans les 15 jours dans un emballage non-ouvert mais qui ne peut pas être vendu tel quel, un montant fixe de 30€/pièce sera facturé pour le temps et les éléments nécessaires pour le réemballer.**

2. Retour en garantie

L'application de la garantie est possible dans les seuls cas suivants et suivant les modalités décrites ci-dessous.

Durée de la garantie

Deux ans suivant la date de facturation par Domintell (dix ans **pour les Masters DGQG01 et DGQG04**).

Exclusions de garantie

Aucune garantie n'est accordée lorsque le module est utilisé dans une installation fautive, impropre ou négligente. La garantie n'est pas non plus d'application lorsque le produit est transformé, qu'il reçoit un entretien contraire aux règles prévues (boîtier ouvert, oxydation, etc.), qu'il subit un dégât issu d'une cause externe naturelle (foudre, gel, humidité, infiltrations d'eau) ou qu'il subit un dégât issu d'une cause externe accidentelle (chute, incendie, surtension, commande erronée, etc.). Aussi, les dégâts causés par une utilisation non conforme à nos prescriptions ou toute autre cause n'ayant pas de rapport avec le matériel ou le software Domintell, ne sont pas couverts par la présente garantie.

En cas d'exclusion de garantie, le retour sera traité comme une réparation courante.

Couverture de la garantie

Au choix de Domintell, remplacement ou réparation couvrant les pièces, la main d'œuvre et le transport (transport **plafonné à 20 €**) et à l'exclusion des frais de douane. **(Si les frais de port dépassent les 20€, le complément sera facturé)**

Procédure Service Après-Vente

Procédure

Demande de RMA adressée à support@domintell.com avec mention impérative :

- de la référence du module (visible sur l'étiquette de la partie supérieure du produit)
- du numéro de série du module (visible sur l'étiquette code-barre)
- du motif précis du retour
- des coordonnées complètes (nom, e-mail, adresse, adresse éventuelle de renvoi si elle est différente de l'adresse du client)
- date d'achat (date de sortie Domintell)
- les coordonnées complètes de l'installateur (nom, nom de la société, e-mail, adresse, GSM) si la demande vient directement d'un client final

Renvoi du module dans son emballage d'origine ou dans un emballage de protection suffisant, complet avec tous les accessoires fournis avec le module (p.ex. DTEM01 avec sa sonde externe, DIREMIT01 avec les capteurs externes, ...). Si le module renvoyé n'est pas complet, les éléments manquants pourraient être facturés en cas de remplacement du module défectueux.

Traitement de la garantie

- Remplacement du module (Echange-Retour : ERT) ou réparation du module, au choix de Domintell.
- Si la demande de remplacement sous garantie précède la réception du module défectueux par Domintell, le module neuf et les frais de port seront facturés. Une fois le module défectueux réceptionné par le SAV Domintell, une note de crédit sera établie.

CAS PARTICULIERS : Remplacement boutons et faces DPBX :

Questions au préalable :

- L'âge de l'installation/boutons
- Type de boutons-poussoirs (BP).
- Nombre de BP (nombre de faces et/ou « boutons à capuchons » à remplacer)
- N° de série des modules en question ? Couleur(s) ?
- Adresse complète de l'installation.
- Fichier DAP

Installation < 5 ans : Le remplacement des pièce(s) détachées est gratuit à condition que les boutons reviennent à Domintell qui acceptera/déclinera la garantie.

Les nouvelles pièces seront envoyées à l'installateur/client final avec facture, si le montant dépasse 50 €. Dès la réception des boutons et/ou faces et à l'acceptation de la garantie, Domintell éditera une note de crédit.

Installation > 5 ans : Facturation des pièces détachées (+ frais de port + éventuelle installation des pièces détachées)

Procédure Service Après-Vente

Prix du bouton + capuchon (actuel) : 3,50€

Prix de la face (actuel) :

- DPBU01-02 : 18,50€
- DPBU04-06 : 19,00€
- DNI01-02 : 22,00€
- DNI04-06 : 22,50€
- DPBT0x : 8,00
- DAXPB0x : 23,00€

3. Réparation

Procédure

Demande de RMA adressée à support@domintell.com avec mention impérative :

- de la référence du module (visible sur l'étiquette de la partie supérieure du produit)
- du numéro de série du module (visible sur l'étiquette code-barre)
- du motif précis du retour
- des coordonnées complètes (nom, e-mail, adresse, adresse éventuelle de renvoi si elle est différente de l'adresse du client)
- date d'achat (date de sortie Domintell)
- les coordonnées complètes de l'installateur (nom, nom de la société, e-mail, adresse, GSM) si la demande vient directement d'un client final

Renvoi du module dans son emballage d'origine ou dans un emballage de protection suffisant.

Traitement de la réparation

Sous garantie :

Sera traité comme un retour en garantie (échange-retour)

Pas sous garantie :

Domintell offrira 3 options au client :

- 1. Achat d'un module neuf (aux conditions commerciales usuelles du client)**
- 2. Achat d'un module reconditionné à neuf, facturé à 75 %, si disponible**
- 3. Réparation du module**
 - a.** établissement et envoi d'un devis du coût de réparation dans les 2 jours ouvrables à dater de la réception avec mention du délai de réparation (en principe maximum 15 jours) après réception de l'accord

Procédure Service Après-Vente

- b. exécution de la réparation, dans les délais communiqués, dès réception de l'accord écrit d'acceptation du devis à support@domintell.com
- c. facturation de la réparation conformément au devis et des frais de réexpédition.

Les modules achetés neufs ou en état reconditionné bénéficient d'une garantie de **24 mois**.

La réparation bénéficie d'une garantie de **12 mois** sous les conditions d'application de la garantie et pour la même panne.

Pour les modules non réparables, si celui-ci se trouve sous garantie, il sera remplacé sous garantie (échange-retour). Si le module ne se trouve pas sous garantie, le module défectueux sera déclassé et le client aura l'occasion de commander un module neuf ou de se fournir un module reconditionné à 75 %.

4. Mise à jour firmware/software en usine

Procédure

Demande de RMA adressée à support@domintell.com avec mention impérative :

- de la référence du module (visible sur l'étiquette de la partie supérieure du produit)
- du numéro de série du module (visible sur l'étiquette code-barre)
- du motif précis du retour
- des coordonnées complètes (nom, e-mail, adresse, adresse éventuelle de renvoi si elle est différente de l'adresse du client)
- date d'achat (date de sortie Domintell)
- les coordonnées complètes de l'installateur (nom, nom de la société, e-mail, adresse, GSM) si la demande vient directement d'un client final

Renvoi du module dans son emballage d'origine ou dans un emballage de protection suffisant.

Traitement de la demande

Exécution de la mise à jour dans un délai d'un jour ouvrable à condition qu'aucun autre défaut n'ait été constaté. Dans le cas contraire, traitement comme une réparation.

La mise à jour est gratuite, la réexpédition est facturée.

Procédure Service Après-Vente

5. Dépannage sur site

Toute demande de dépannage doit être faite auprès du département SAV soit par téléphone, soit par e-mail exclusivement sur l'adresse support@domintell.com.

Demande de dépannage adressée à support@domintell.com avec mention impérative :

- Descriptif détaillé des problèmes
- Nom de l'installateur et/ou client final et coordonnées de contact (nom, nom de société, e-mail, téléphone, adresse(s))
- Si facturation, coordonnées de facturation
- Adresse d'intervention
- Confirmation de la présence de l'installateur
- Fichier DAP

Un numéro RMA sera attribué à ce dépannage qui regroupera toutes les actions faites durant l'intervention ainsi que les réparations/achats de modules impliqués dans la panne.

Facturation

- Frais de main d'œuvre : 80 €/heure ou 250 €/demi-journée (4 heures), sachant que toute heure entamée est facturée. En cas de configuration, un forfait demi-journée sera facturé, sauf si la taille de l'installation ou la complexité de la configuration demandée exige plus.
- Frais de déplacement : 0,50€/km sur base de Google Maps, avec un forfait minimum de 50€
- Si l'erreur est clairement liée à Domintell, l'intervention est gratuite, autrement l'intervention sera payante
- Si client final, paiement en cash ou via carte sur place.

S'il s'agit d'un module défectueux, le module sera réparé sur place, si possible. Dans le cas contraire, le client aura le choix entre :

1. Achat module neuf (aux conditions commerciales usuelles du client)
2. Achat module reconditionné à neuf, facturé à 75 % si disponible