

POLITIQUE EN MATIÈRE DE GARANTIE



1. Généralités

La présente politique en matière de garantie décrit les modalités de la garantie fournie par ETAP Lighting International SA (ci-après ETAP) qui, pour autant que les conditions décrites ci-dessous soient satisfaites, est valable outre la garantie de conformité telle que reprise dans nos Conditions générales.

La politique en matière de garantie d'ETAP est valable pour tous les produits et systèmes ETAP ayant été livrés après le 24-09-2020. Le délai de garantie commence le jour de la livraison.

2. Familles de produits et délais de garantie

Luminaires d'éclairage général ;	5 ans
Luminaires d'éclairage de sécurité ;	5 ans
Modules d'éclairage de sécurité intégrés dans l'éclairage général ;	5 ans
Batteries de luminaires d'éclairage de sécurité autonomes ;	5 ans
Batteries de modules d'éclairage de sécurité intégrés dans l'éclairage général ;	2 ans
Systèmes de régulation de lumière ;	1 an
Systèmes de gestion d'éclairage de sécurité (ESM) ;	1 an
Systèmes de batterie centralisés (EBS), y compris les batteries ;	1 an

3. Délais de garantie prolongés dans le cadre de contrats d'entretien

Les systèmes de régulation de lumière, les systèmes de gestion d'éclairage de sécurité et les systèmes de batterie centralisés (à l'exclusion des batteries) bénéficient d'une garantie prolongée si un contrat d'entretien est conclu pour les systèmes concernés lors de leur mise en service. La prolongation de la garantie implique pour les systèmes l'extension du délai standard de la garantie d'usine jusqu'à 5 ans. Des conditions spécifiques sont reprises dans les contrats d'entretien afférents.

4. Conditions de garantie

La garantie ETAP est exclusivement valable si les conditions suivantes peuvent être démontrées :

- les produits ont été installés convenablement et mis en service dans les règles de l'art ;
- les produits n'ont été ni modifiés, ni réparés par des tiers sans l'accord écrit préalable d'ETAP ;
- les produits sont utilisés et manipulés conformément aux prescriptions ;
- les produits sont entretenus et gérés dans le respect des normes légales, des règles de bonne pratique ou, à défaut, de la documentation technique accompagnant les produits ;
- le défaut n'est pas la conséquence d'un encrassement anormal, d'une usure normale ou d'un cas de force majeure.

La garantie ETAP concerne uniquement les vices causés par des défauts de matériau, de construction ou de production démontrables et dépassant le pourcentage nominal moyen de panne. Pour les pièces et les composants électroniques, le pourcentage nominal moyen de panne est de 0,2 % par 1 000 heures de fonctionnement. Les glissements de couleur de modules LED sont exclus de la garantie.

Les spécifications produits et d'utilisation (fiches informatives, brochures produits, etc.) mentionnent toutes les données techniques pertinentes. Sauf mention contraire spécifique dans les sources d'information précitées, le flux lumineux et la puissance des modules LED neufs sont sujets à une tolérance de +/- 10 %. En cas de livraison complémentaire de luminaires, leurs propriétés lumineuses sont susceptibles de diverger par rapport aux produits initiaux du fait de l'évolution technique et/ou de variations du flux lumineux et de la couleur de la lumière induits par l'utilisation des produits. Le cas échéant, de telles déviations ne sont pas considérées comme un défaut ou une non-conformité.

5. Signalement de vices

Dans le cadre de notre politique de garantie, un 'vice' ou 'produit défectueux' signifie qu'un produit présente un défaut de matériau ou de construction ayant pour conséquence que le produit dans son ensemble ne satisfait plus aux spécifications techniques fournies par ETAP.

Tous les vices faisant l'objet d'une demande de garantie doivent être signalés à ETAP dans les 30 jours de leur constatation, en indiquant au moins les informations suivantes :

- identification et quantité des produits défectueux ;
- date de production et date d'installation ;
- description détaillée du problème, de préférence accompagnée de matériel photographique ou vidéo ;
- l'application, le nombre d'heures d'utilisation et les cycles de commutation.

Si un vice est signalé à ETAP pendant le délai de garantie, un représentant d'ETAP sera habilité, si nécessaire, à accéder pendant les heures de bureau au produit ou au système défectueux afin de contrôler la défektivité.

Les matériels défectueux doivent être renvoyés à ETAP et deviennent après remplacement la propriété d'ETAP.

ETAP peut facturer au client les coûts raisonnables consentis dans le cadre d'un vice prétendu ou d'un produit retourné qui s'avérerait ne présenter aucun défaut, y compris les coûts raisonnables de transport, d'analyse du défaut et de gestion.

6. Attribution de la garantie

Si ETAP décide que le vice signalé satisfait aux conditions de garantie définies aux présentes, ETAP peut, à sa discrétion :

- réparer le produit ou la pièce défectueuse ;
- remplacer le produit ou la pièce défectueuse par un produit du même type ;
- remplacer le produit ou la pièce défectueuse par un produit ou une pièce qui, en termes de conception et de fonctionnalité, est comparable au produit ou à la pièce défectueuse au cas où ce produit ou cette pièce ne serait plus produit ou plus disponible ;
- rembourser le prix d'achat du produit ou de la pièce défectueuse au cas où le produit ou la pièce ne serait plus produit ou plus disponible, et où ETAP ne serait pas en mesure de fournir un produit ou une pièce comparable.

Tous les produits ou pièces de remplacement peuvent être ou peuvent contenir des produits ou des pièces neufs ou réutilisés qui, par rapport aux produits ou pièces neufs, sont comparables en termes de fonctionnalité et de fiabilité.

Les produits ou les pièces de remplacement ne présentent aucun défaut de matériau ou de fabrication pendant le temps restant de la période de garantie applicable pour le produit qui est remplacé ou dans lequel ils sont intégrés.

7. Exclusions

Pour autant que cela ne soit pas en contradiction avec une législation locale contraignante, les choses suivantes sont exclues de la garantie :

- Les coûts supplémentaires découlant de la rectification de vices, tels que, sans toutefois s'y limiter, les coûts d'installation, de démontage, de transport, de traitement des déchets, d'indemnités kilométriques, d'indemnités de déplacement et d'accès aux produits défectueux (échafaudages, élévateurs, etc.).
- Tous les services qui peuvent s'avérer nécessaires, comme notamment une nouvelle mise en service, des mises à jour logicielles, etc. lorsque ceux-ci ne sont pas couverts par un contrat d'entretien ETAP.
- Tout dommage à d'autres matériels que les produits fournis par ETAP, ou toutes les pertes imputables à l'activité professionnelle du client ou des personnes dont il est responsable.
- Ne relèvent dans tous les cas pas de la garantie les vices qui sont, en tout ou en partie, la conséquence de :
 - o influences externes ;
 - o dommage dû au transport ;
 - o pannes de secteur dont la fréquence est supérieure à la moyenne ;
 - o installation d'une batterie ne correspondant pas au produit.

La garantie expire si la date de production ou le numéro de série est effacé du produit, modifié ou rendu illisible.

La présente politique en matière de garantie est établie en différentes langues. Si d'éventuelles différences d'interprétation sont imputables à la traduction, le texte néerlandais prévaudra.