

CONTRAT DE GARANTIE SUR SITE

La société PERIMATIC, Société Européenne au capital de 640 350€, dont le siège social est situé au 12, avenue des forgerons – ZAC de la Princetière à SAINT-MICHEL-CHEF-CHEF (44730), immatriculé au RCS de Saint-Nazaire sous le numéro 421 581 091, propose à ses clients des extensions de garantie sur site pour la gamme des produits TPV.

Article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de réalisation des extensions de garantie sur site.

PERIMATIC met à disposition de ses clients des extensions de garantie sur site en sus pour la gamme de ses produits TPV. Le terme TPV (terminal point de vente) regroupe les unités centrales avec leurs écrans, y compris donc les bornes.

La prestation couvre la maintenance sur site pour les TPV SAGA.

Ce service est destiné uniquement à la France métropolitaine (hors Insulaire).

La garantie de base des TPV SAGA est de 3 ans retour atelier.

Pour que ce contrat soit valable, le client doit acquérir le produit « extension de garantie sur site de 36 mois » associé spécifiquement à un numéro de série de la machine.

Article 2 – La validité du contrat

Le présent contrat est considéré comme actif à compter du moment où :

- a- Le numéro de série de la machine est clairement identifié comme possédant un contrat d'extension sur site (soit sur la facture d'origine du produit soit sur une facture spécifique d'extension de garantie)
- b- Le client doit-être à jour de ses paiements sur ladite machine et sur l'extension du produit. Plus généralement sur toute facturation liée au produit et à son extension.

Article 3 – Durée du contrat

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date de facturation de ladite extension de garantie et pour la durée prévue.

En cas de mise à disposition d'un produit de remplacement, la durée du service d'extension de garantie restant à couvrir sera transférée sur le produit de remplacement.

Article 4 – Sous-traitance

Les prestations de maintenance sur site sont réalisées soit par les salariés de la société PERIMATIC, soit par tout prestataire extérieur que la société aura mandaté pour son compte. Le client ne pourra en aucun cas s'opposer à cette sous-traitance. À défaut la société PERIMATIC ne sera pas tenue de réaliser ladite prestation.

Article 5 – Description de la prestation

En cas de dysfonctionnement d'un produit, la mise en route de la garantie sur site doit suivre le protocole suivant :

- a- Le client de PERIMATIC contacte notre service hotline pour déclarer le dysfonctionnement qu'il constate.
- b- Notre technicien assure la qualification technique et il instruit le cas échéant une demande d'intervention.
- c- En fonction de l'anomalie constatée, notre technicien déclenchera l'intervention sur site.
- d- En fonction de l'anomalie, il peut procéder au remplacement de la machine ou au remplacement d'une pièce.
- e- Dans le cadre d'une substitution, deux possibilités s'offrent :
 - a. La machine a moins d'un mois (date de facture) et un remplacement par une neuve sera automatique.
 - b. La machine a plus d'un mois et dans ce cas, elle se fera par le remplacement d'une machine de substitution d'aspect neuf et au minimum de même puissance. Compte tenu de l'évolution extrêmement rapide des cartes électroniques, la société PERIMATIC se réserve la possibilité de substituer la machine par un modèle plus récent et au moins aussi puissant.

Article 6 – Exclusion de la garantie

Sans être exhaustive, ci-dessous quelques exemples de pannes n'étant pas couverts par la garantie

- a- Pannes liées à des problèmes ou chocs électriques
- b- Pannes liées à des problèmes logiciels et notamment Windows
- c- Une casse volontaire ou une chute du produit
- d- L'utilisation de la machine dans des conditions extrêmes (humidité, température, poussière...)
- e- De manière générale, toutes pannes qui sont liées à des phénomènes non habituels ou volontaires
- f- La réalisation ou des tentatives de réparations effectuées sans autorisation ou par des personnes non agréées ou sans expérience

Article 7 – Délai et limite

PERIMATIC s'engage à réaliser une intervention en J+1 (TPV) et J+3 (Bornes et Kiosks) en fonction de l'heure de réception des demandes de services.

- Intervention le lendemain de la demande, dès lors que l'appel est enregistré avant 12h00

- Intervention le surlendemain de la demande dès lors que l'appel est enregistré après 14h00.

Nous proposons également des interventions dites sur « rendez-vous ». PERIMATIC et son client se mettront d'accord sur une date et horaire de rendez-vous.

L'envoi des pièces, des machines de réparation ou de substitution, se fait par messagerie express depuis le siège de l'entreprise. Cette dernière ne pourra être tenue responsable du non-respect du délai de transport suite au défaut du transporteur.

Article 8 – Intervention non couverte

En cas d'intervention non couverte (art 6) et du déplacement d'un technicien sur site, une facturation forfaitaire de 160€ HT sera appliquée au client.

Article 9 – Litige

En cas de litige survenu entre les deux parties, ces dernières s'obligent à trouver une solution par la voie amiable. Si cette dernière ne permet d'aboutir à une solution négociée, le tribunal compétent sera celui de Saint-Nazaire.