

MANUEL de Garantie et Après-Vente

(Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel)



ÍNDICE

1	INTRODUCTION.....	3
	OBJECTIF.....	3
	INTERPRÉTATION DES POLITIQUES	3
	RÉVISIONS	3
2	Politiques administratives de la garantie.....	4
	SATISFACTION DU CLIENT	4
	GARANTIE STANDARD.....	4
	L'EXTENSION DE LA GARANTIE.....	4
	PORTÉE DU SERVICE APRÈS-VENTE ET DE LA GARANTIE	4
3	Dommages et pertes pendant le transport	5
4	FORMATION et support technique.....	6
5	RESPONSABILITÉS	7
	5.1 RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR, OEM, ET/OU SERVICE TECHNIQUE OFFICIEL.....	7
	5.2 RESPONSABILITÉ DE GRUPEL.....	10
6	FRAIS DE RÉPARATION SOUS GARANTIE	11
7	PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DE GARANTIE	12

1 INTRODUCTION

Ce Manuel de Garantie s'applique à tous les générateurs vendus par:
Grupel - Grupos Eletrogéneos, S.A.

OBJECTIF

Ce manuel décrit les politiques et procédures de la Garantie et de l'Après-vente de GRUPEL - GRUPOS ELECTROGÉNEOS, S.A., qui doivent être réalisées en concordance avec les garanties établies entre Grupel et son Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

Ce Manuel s'applique à tous les groupes électrogènes fournis par Grupel.

L'objectif de ce Manuel est d'orienter chaque Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel dans la prestation d'un service de garantie rapide et efficient. Toutes les responsabilités prévues dans ce Manuel s'appliquent exclusivement au premier propriétaire.

INTERPRÉTATION DES POLITIQUES

En cas de désaccord sur l'interprétation des politiques du présent manuel, ou si des problèmes qui ne sont pas traités dans ce Manuel surgissent, Grupel et le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, discuteront sur la politique ou le problème afin d'obtenir un résultat satisfaisant. Au cas où les parties ne parviennent pas à un accord, l'interprétation ou la décision de Grupel sera la définitive.

RÉVISIONS

Le contenu de ce Manuel est basé sur les informations en vigueur à la date de son approbation et/ou de sa publication et peut être modifié sans préavis.

Ce manuel entre en vigueur immédiatement à cette date.

Grupel se réserve le droit de réviser les politiques de ce manuel Sans préavis.

Le manuel le plus récent est publié sur notre site internet : www.grupel.eu.

2 POLITIQUES ADMINISTRATIVES DE LA GARANTIE

SATISFACTION DU CLIENT

Un client satisfait est la clé de l'augmentation des ventes de groupes électrogènes.

Lorsqu'un client achète un groupe électrogène et demande une maintenance, une réparation ou un service sous garantie, le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel a la possibilité de maintenir et d'améliorer sa réputation en tant que fournisseur de services efficaces et fiables.

Lorsqu'un client contacte un Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, pendant la période de garantie, son explication des événements survenus avant la panne ou la performance inefficace peut fournir des indices sur la cause du problème. Après l'analyse complète des informations fournies par le client, la cause du problème doit être déterminée par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel. En cas de doute sur le fait que la réclamation soit couverte par la garantie, le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel doit contacter le service après-vente de Grupel pour obtenir des conseils. Dans le cas où le problème n'est pas dû à un dysfonctionnement d'un composant ou à une intervention technique, le client doit être rapidement informé de ce fait par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

GARANTIE STANDARD

Les groupes électrogènes Grupel sont garantis contre les défauts, qu'ils proviennent des matériaux, ou bien de la fabrication ou de l'assemblage, à la date du premier achat, pour une période de 12 mois, maximum 500 heures en mode secours ou 1000 heures en mode prime (selon ce qui aura lieu en premier).

L'EXTENSION DE LA GARANTIE

L'extension de la garantie permet au client d'étendre la période de garantie du groupe électrogène. Grupel offre ce service à ses clients.

PORTÉE DU SERVICE APRÈS-VENTE ET DE LA GARANTIE

Le service de Garantie et Après-vente à fournir par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel inclut les produits GRUPEL exportés dans votre pays ou la région confinée, dans le cadre de la garantie. Tous les groupes électrogènes Grupel sont soumis aux principes de garantie et à leur durée, établis par GRUPEL dans la garantie accompagnant chaque équipement, ainsi que par ce manuel. Au cas où il y ait un autre contrat écrit sur la période de garantie, l'autre contrat prévaudra. S'il existe un ajout ou prolongement de la garantie, GRUPEL devra envoyer un avis formel (notification) au Distributeurs, OEM et/ou Service Technique Officiel, un mois avant son implémentation.

3 DOMMAGES ET PERTES PENDANT LE TRANSPORT



La garantie Grupel ne couvre pas les dommages encourus pendant le transport s'ils ne sont pas identifiés dans le document de transport.

Le récepteur est responsable de faire l'inspection et la déclaration de tous les articles, dès leur réception, et d'informer Grupel des dommages.

À chaque fois que le transport est sous la responsabilité de Grupel, le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel ou le client final, a l'obligation de, dès la livraison, réaliser les procédures suivantes :

1. Inspecter l'état du conditionnement des emballages.
2. Inspecter attentivement les emballages reçus quant à : dommages visibles, quantité, manipulation incorrecte, confirmer les articles commandés, etc.
3. Prendre note sur le document de transport qui accompagne la marchandise (exemple : bon de livraison, CMR*, facture, etc.) toute situation détectée, d'après les points 1 et 2.

Sinon, Grupel ne prendra en charge aucun dommage.

*CMR : Traité International sur les transports terrestres

4 FORMATION ET SUPPORT TECHNIQUE

1. Grupel garantira au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel les informations techniques et de formation qui permettent à une équipe désignée de fournir le meilleur service technique à la clientèle.
2. Grupel, à la demande du Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, peut garantir la première formation dans ses installations, en prenant en charge le Coût de l'hébergement des apprenants. Le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel supportera les coûts des billets d'avion et les frais de transport de ses apprenants.
3. Si, à la demande du Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, la formation a lieu dans ses établissements commerciaux, Grupel prend en charge le coût des transports aériens et les frais de transport des formateurs. Le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel supportera le Coût de l'hébergement des formateurs.
4. Une fois terminée la formation, Grupel émettra un certificat agréé aux collaborateurs qui auront fréquenté la formation mentionnée aux points 2 ou 3.
5. Grupel mettra à disposition tout genre de matériel de support à la formation en Anglais.
6. Les apprenants sont obligés de garder toutes sortes de matériels de formation dans la plus stricte confidentialité.

5 RESPONSABILITÉS

5.1 RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR, OEM, ET/OU SERVICE TECHNIQUE OFFICIEL

1. Après avoir été informé qu'une commande a été conclue, vous disposez de 5 jours (ouvrables) pour la récupérer dans les installations de Grupel.
2. Si la marchandise n'est pas retirée, conformément au point précédent, Grupel retirera la marchandise de ses installations et facturera un montant mensuel de 2% sur la valeur de la commande, jusqu'à ce qu'elle soit retirée.
3. Mentionner clairement les conditions de garantie au client final.
4. Expliquer au client les spécifications techniques pour le bon fonctionnement du groupe électrogène et les plans de maintenance tels que spécifiés dans le manuel d'utilisation et d'entretien.
5. Informer Grupel à chaque fois qu'il effectue une vente dans un pays ou la région confinée outre que le sien.
6. Garantir un nombre suffisant de points de service dans son pays ou la région confinée.
7. Garantir le stock de pièces de réserve et de réapprovisionnement.
8. Le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel qui acquiert un équipement directement à Grupel, doit garantir le stock de pièces de réserve approprié aux équipements qu'il a vendu, en tenant compte des spécifications techniques de chacun des équipements.
9. L'acquisition de pièces de réserve et de pièces de rechange faite exclusivement à Grupel.
10. Adapter à ses besoins la liste de pièces de rechange recommandée par Grupel.
11. Garantir que, dans toutes les réparations en période de garantie, la priorité est donnée à l'utilisation de pièces en stock. S'il leur manque une pièce, ils doivent la commander à Grupel.
12. Le Distributeur /OEM qui a acheté le groupe auprès de Grupel est responsable du coût d'expédition rapide des pièces manquantes afin de supporter le (s) groupe (s) qu'il vend, même si le service technique n'est pas effectué par vous. Les frais d'expédition de la pièce chez le client final sont à la charge du DISTRIBUTEUR, de l'OEM et / ou du service technique officiel ayant vendu l'équipement au client final.
13. S'assurer que pendant la période de garantie, toutes les interventions et leurs informations sont communiquées à Grupel.
14. Assurer le service après-vente de tous les équipements que vous avez acheté directement à Grupel, à l'exception de ceux que vous avez exportés dans d'autres pays ou la région confinée où Grupel ait déjà un Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

15. Assurer le service après-vente de tous les équipements que vous avez acheté directement à Grupel, y compris ceux que vous avez exportés dans d'autres pays ou la région confinée où Grupel n'a pas de Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.
16. Chaque fois que le service après-vente est requis sur un équipement sous votre responsabilité et en dehors la région confinée, vous devez d'abord informer Grupel pour valider l'existence d'un Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel dans le pays concerné.
17. Assurer le service après-vente pour tout l'équipement de marque Grupel dans votre pays ou la région confinée, même si vous ne l'avez pas acheté directement chez Grupel, et chaque fois que Grupel le demande.
18. Tous les déplacements sous garantie, ne seront pas facturés par le Service Technique Officiel à Grupel. Au cas où il y existe un contrat de maintenance entre le client final et le Service Technique Officiel, les frais seront supportés par le Service Technique Officiel. Cas contraire, le Service Technique Officiel facturera le déplacement au client final.
19. Si Grupel demande une intervention en dehors de la région confinée, a un Service Technique Officiel, Grupel lui remboursera à un taux de 0,50€ par kilomètre (incluant le carburant et la durée du déplacement), les péages ou autres, si bien justifiés.
20. Assurer que, pendant le service d'après-vente, les indications des fabricants des composants sont garanties, en particulier celles du moteur et de l'alternateur et la matrice de maintenance établie est respectée. Lorsque le fabricant de composants n'autorise pas l'intervention de tiers sur ses produits, le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel ne pourra pas effectuer l'intervention.
21. Assurer la correction de défauts de fonctionnement découlant d'erreurs de Conception, d'exécution et de montage réalisées par vous, pendant le montage de l'équipement.
22. Toutes les interventions exigent le remplissage d'un rapport – I0016, par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, fourni par Grupel, lequel doit être renvoyé à Grupel dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.
23. Le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel est tenu de fournir à GRUPEL toutes les informations relatives à son produit, y compris les informations de l'utilisateur / responsable technique du générateur, la fonction que le groupe électrogène effectue et de toutes les défaillances du produit.
24. Assurer que toutes les pièces remplacées pendant le service de garantie sont identifiées et fournies par le DISTRIBUTEUR ou l'OEM
25. Assurer que les pièces défectueuses sont retournées à Grupel, si elle le demande. Les frais de retour seront à la charge de Grupel. Si, dans un délai d'un an, Grupel ne demande pas ces pièces, le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel doit demander une autorisation écrite pour sa destruction. Si Grupel ne répond pas à cette demande dans un délai maximum de 5 jours

ouvrables, elle est considérée comme autorisée.

26. Assurer que toute non-conformité causée par des matériaux non fournis par Grupel (composants non-originaux), ou des modifications apportées au groupe électrogène par des tiers ou à la demande du client, seront exclus de la garantie.
27. Tous les produits doivent être installés conformément aux manuels de formation fournis. Les problèmes résultant d'une installation incorrecte sont de la responsabilité du Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.
28. Assurer le traitement de toutes les réclamations des clients.
29. Mettre à disposition du client les historiques de maintenances réalisées.
30. Toutes les interventions doivent être répondues dans un délai maximum de 48 heures.

NOTE: Le non-respect de l'une des clauses ci-dessus entraînera la perte totale et immédiate de la garantie de l'équipement.

5.2 RESPONSABILITÉ DE GRUPEL

1. Assurer un soutien et une formation technique pour permettre au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel de fournir le meilleur service et la meilleure assistance possibles.
2. Instituer le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel pour établir des emplacements de service dans la région confinée de ce dernier où Grupel possède des équipements et où le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel n'a pas établi d'emplacements.
3. Élaborer et mettre à jour une liste de pièces de rechange recommandées.
4. Garantir l'équipement Grupel contre les défauts de matériaux, de fabrication ou d'assemblage à la date du premier achat pour une période de 12 mois, maximum 500 heures en veille ou 1000 heures en Prime - selon celle qui a lieu en premier.

Les matériaux qui, en raison de leurs caractéristiques techniques, en particulier des matériaux à usure rapide, sont exclus de la période de garantie, mais ces derniers sont couverts par des garanties spéciales.

5. La garantie mentionnée au point précédent est attribuée au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, qui a acheté l'équipement pour la première fois chez Grupel.
6. En cas d'assistance sous garantie, Grupel s'engage à envoyer la ou les pièces manquantes au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel par courrier (DHL, TNT, SEUR, etc.) pour la concrétisation de l'assistance.

Les frais d'envoi de la pièce au client final sont à la charge du Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel qui a vendu l'équipement.

7. Effectuer des inspections périodiques et supprimer les pièces défectueuses, sans besoin de l'autorisation du Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

6 FRAIS DE RÉPARATION SOUS GARANTIE

Les **Frais de Réparation sous Garantie (CRG)** est comme ci-après :

$$\text{CRG} = \text{Coût du Matériel (CM)} + \text{Coût de stockage (CA)} + \text{Coût de Réparation (CR)}$$

Coût du Matériel (CM): le montant dépensé par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel avec les pièces et composants remplacés pour le dépannage sous garantie.

Coût de stockage (CA): le montant payé par Grupel au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel pour le stockage des pièces de rechange de Grupel. La norme de compensation de la pièce est de 20% du prix EXW Leixões (Portugal).

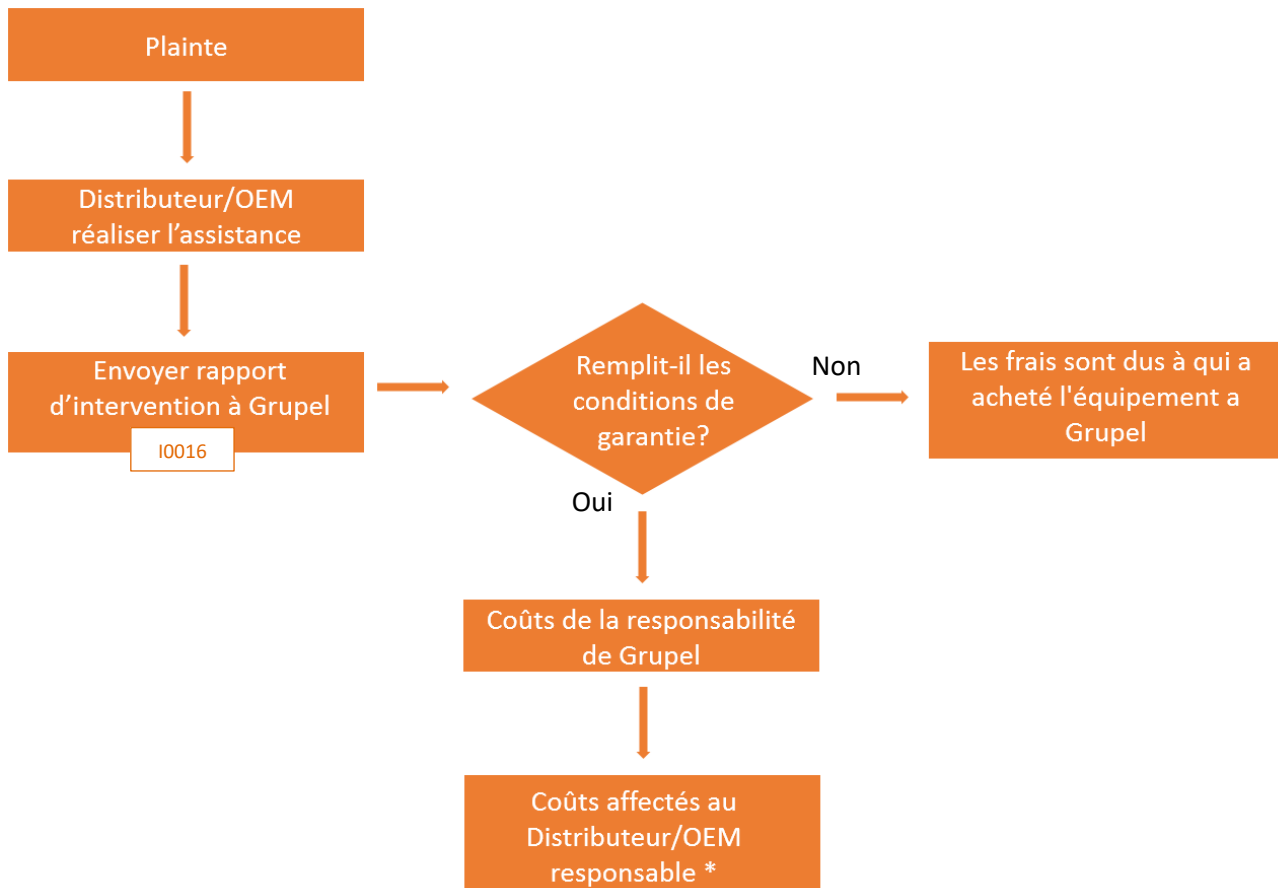
Coût de réparation (CR): le coût du travail pour résoudre les problèmes sous garantie. Le prix unitaire homme-heure est de 20,00 EUR par heure, et le quota d'heure-personne pour le générateur Grupel est soumis au document « DOC0019 Tableau Heures-Homme de travail (services Grupel) ».

Pour chaque service de garantie, Grupel paiera le FRG au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel après que Grupel ait reçu le « I0016 Rapport Après Service » et après validation et confirmation par Grupel.

Après la validation du FRG par Grupel et par le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, la forme de remboursement pratiquée sera l'envoi de pièces équivalentes ou l'émission d'une note de crédit au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

Grupel s'engage à informer le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel, un mois à l'avance, de toutes les modifications de la méthode standard de compensation, qui sont soumises à un accord mutuel entre Grupel et le Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel.

7 PROCÉDURE DE RÉCLAMTION DE GARANTIE



* Les frais de transport urgents seront attribués au Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel qui a acheté le groupe à Grupel.

Les réclamations doivent toujours être soumises par un Distributeur, OEM et/ou Service Technique Officiel agréé par Grupel, via I0016 Rapport Après Service. Les réclamations doivent toujours être accompagnées de la preuve que le groupe est dans la période de garantie.

+ PRESENTES EM MAIS DE
60 PAÍSES



Grupel S.A.

Parque Empresarial de Soza, Parcela-A, Lt-5
3840-342 Soza - Vagos - Portugal
T (+351) 234 790 070
grupel@grupel.eu ◊ www.grupel.eu

Pol. Ind. Pocomaco - Parcela D4
Portal 3, Pl. 2ª, Of. 6
15190 - Mesoiro - A Coruña - ESPAÑA
T (+34) 670 052 185
ofertas@grupel.eu ◊ www.grupel.es

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



Cofinanciado por:

**COMPETE
2020**

**PORTUGAL
2020**



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional



**APROVADO
COM DISTINÇÃO.**