



KRAMER®

Procédure SAV

COMMUNICATION@WTS-KRAMER.COM
WWW.WTS-KRAMER.COM

+33(0)3 29 87 03 11

KRAMER SAS | 4 RUE DES FONTANGUES
ZI LES CASERNES
55400 - ETAIN

PRODUITS

Ensemble des produits contre tout vice de fabrication

CONDITIONS DE GARANTIE

Nous garantissons notre robinetterie pour une durée de 10 ans à compter de sa mise en œuvre (la facture de l'installateur faisant foi). Notre robinetterie est garantie dans les conditions qui suivent, contre tous vices de fabrication et défauts d'aspects et sous réserve d'être installée conformément aux règles de l'art.

La garantie ne joue pas pour les vices apparents. Sont également exclus de la garantie :

- [Les traitements de surface : toutes les finitions à l'exception de la finition chromée](#) ;
- L'usure des joints, des têtes céramiques ;
- Les détériorations de pièces résultant d'un montage incorrect, non effectué par un professionnel qualifié, conformément aux règles de l'art, aux instructions de montage du vendeur, aux normes et DTU en vigueur, appareil ayant gelé ;
- Les défauts et détériorations résultant d'une utilisation anormale (écart de pression important entre les deux fluides) ;
- Les défauts et détériorations résultant de la présence d'eau agressive, calcaire, ou présentant des phénomènes électrolytiques ou chimiques ;
- Les défauts et détériorations résultant d'une installation non protégée par un système de filtration générale évitant la présence d'impuretés dans le réseau ;
- Les défauts et détériorations résultant de chocs ou de rayures effectués pendant le transport ou la pose ;
- Les défauts et détériorations résultant d'accidents, chocs, usage anormal (notamment flexibles de douche arrachés ou dessertis, aérateurs entartrés, inverseurs bloqués ou cassés par entartrage, flexibles d'alimentation cassés dans le corps du robinet...)
- Les défauts et détériorations résultant du mauvais entretien avec des produits détersifs ou abrasifs. -produits démontés.

Tout retour de marchandise doit faire l'objet d'un accord préalable du vendeur, qui en fixe les conditions.

Notre garantie est limitée à la remise en état ou au remplacement de la (ou des) pièce(s) reconnue(s) défectueuse (s). En aucun cas, il ne peut être réclamé de frais de main d'œuvre, de frais de déplacement, ni aucun autre dommages intérêts.

PROCESSUS SAV À SUIVRE

Demande d'accord de retour à transmettre. Cette demande doit impérativement mentionner :

- . **La quantité,**
- . **La référence,**
- . **La panne constatée sur chaque produit et la date d'installation,**
- . **Le magasin et/ou la plateforme dont vous dépendez**

Un accord de retour sera établi par le service SAV. Le N° du bon de retour devra impérativement accompagner la marchandise retournée (**présent à l'extérieur du colis**).

Seront refusés tous retours se présentant sans N° d'accord de retour.

Les frais de port sont pris en charge par le fournisseur pour les retours supérieurs à 10 pièces, et pour un seul passage du transporteur.

Pour les retours d'un nombre inférieurs, les frais de port sont à la charge du client.

Les retours sont adresser à :

**KRAMER SAS -SERVICE CONTROLE QUALITE
Mr Guillaume GRANDVAL
Zone Industrielle Les Casernes - 4 Rue des Fontanges
F-55400 ETAIN**

Toute marchandise reçue en vrac, sans emballage individuel perd son droit à garantie. Le produit doit être livré avec l'intégralité de ses accessoires.

Le Service Contrôle Qualité contrôle et établit un diagnostic sur chaque appareil dans un délai max de 8 jours à réception de la marchandise.

Si un défaut de fabrication est diagnostiqué, l'appareil sera alors échangé ou réparé et renvoyé au magasin selon la décision du Service Contrôle Qualité. Aucun avoir ne sera effectué.

Pour tout autre défaut qui serait diagnostiqué et figurant sur les exclusions de la garantie, l'appareil sera alors renvoyé en l'état au magasin sans possibilité de remboursement.

TOUT RETOUR NON JUSTIFIE FERA L'OBJET D'UN FORFAIT DE PRISE EN CHARGE.

Cette procédure est commune à tous les partenaires sans dérogation possible.

CONTACTS

**KRAMER SAS SERVICE CONTROLE QUALITE
Zone Industrielle Les Casernes
55400 ETAIN
Tél : 03 29 87 03 11 - Fax : 03 29 87 15 43
Mr Guillaume GRANDVAL - Responsable qualité**