



Conditions de garantie

APPLIQUÉES AUX PARTICULIERS POUR LES GAMMES ALARME – CONFORT – VIDÉO – AUTOMATISMES

ALARME, CONFORT et VIDÉO - DIAGRAL

- Textes de Garantie..... page 2
- Procédure SAV page 6

AUTOMATISMES - DIAGRAL by Adyx

- Textes de Garantie page 8
- Procédure SAV page 12



Alarme, confort et vidéo

TEXTE DE GARANTIE

Les produits DIAGRAL commercialisés par ATRAL System bénéficient de la garantie légale de conformité pendant deux ans à partir de la date de vente au premier utilisateur.

Sauf exclusion de certains matériels ou de certains composants de matériels, les produits DIAGRAL commercialisés par ATRAL System peuvent bénéficier d'une garantie commerciale sous la forme d'une extension gratuite de trois années supplémentaires sous les réserves et conditions suivantes :

L'octroi de la garantie commerciale de trois ans, courant à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité, est conditionné par l'enregistrement de la garantie en ligne dans un délai de trente jours à compter de la vente.

L'enregistrement de la garantie donnant droit à la garantie commerciale (extension gratuite de garantie) doit être formé en ligne à partir du site www.diagraal.fr ou directement sur <https://garantie.diagraal.fr>.

Les informations suivantes sont nécessaires pour s'enregistrer :

- Le numéro de série
- La référence du produit
- La date d'achat
- Le lieu d'achat
- L'adresse d'installation du produit

Pour tout achat de produit(s) complémentaire(s) ou remplacement de produit(s) dans le cadre du service après-vente, l'enregistrement en ligne doit être effectué dans les mêmes conditions pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale correspondant au(x) produit(s).

La facture d'achat du(des) produit(s) doit impérativement être conservée afin de justifier de la période de garantie.

La garantie commerciale court à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité, soit deux ans après la délivrance du bien.

Elle a une durée de trois années et ne porte que sur les produits de sécurité gamme alarme DIAGRAL Twinband®, commercialisés depuis le 1^{er} janvier 2011 par ATRAL System.

Elle ne s'applique pas :

- à certains produits ou accessoires tels que : boîtier de pilotage à distance Diagraal Connect', façades couleur, badges, antennes, adaptateurs secteur, cordons pendentifs.
- à toute la gamme de vidéosécurité autonome Diagraal Visio (produits et accessoires) commercialisée depuis le 1^{er} juillet 2016.
- à toute la gamme de vidéosécurité autonome Logitech (produits et accessoires).
- à toute la gamme Alarme Diagraal Twinpass® commercialisée jusqu'à fin 2010 (produits et accessoires).

Ces produits sont garantis 2 ans (garantie légale).



Les éléments consommables tels que :

- les piles, batteries, batteries de secours, batteries secondaires GSM,
 - la petite fourniture de fixation : visserie, sachets accessoires intégrant visserie de fixation, clips, plaques de fixation...),
 - les étiquettes de signalisation (site protégé, protection électronique, local sous vidéosurveillance, ...),
- ne sont pas garantis.**

La garantie porte sur tout matériel qui dysfonctionne, dès lors que ce dysfonctionnement ne provient pas ou n'est pas la résultante :

- des contraintes propres au site à équiper, qui restreignent ou nuisent aux transmissions radio, ou CPL.
- du non-respect des consignes d'installation ou de maintenance spécifiées par DIAGRAL, ou erreur de manipulation ou de branchement en cours d'installation,
- d'un usage anormal ou non conforme des produits aux spécifications de DIAGRAL,
- de la négligence ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur,
- de l'intervention ou transformation de quelque nature qu'elle soit en dehors de toute instruction donnée par DIAGRAL,
- de détériorations résultant d'une installation effectuée avec des dispositifs ou périphériques d'une autre marque que DIAGRAL,
- d'une dégradation par chute, choc ou par immersion,
- d'une utilisation d'alimentations autre que celles indiquées par DIAGRAL,
- de dommages ou avaries causés par le transport,
- de conditions d'utilisation particulières telles que ambiance humide ou poussiéreuse, température élevée au-delà des spécifications de fonctionnement du fabricant, émanations chimiques, etc...
- d'une catastrophe naturelle, émeutes ou vandalisme, ainsi que dans tous les cas où un évènement postérieur à la vente indépendant de la volonté de DIAGRAL, irrésistible, et dont elle ne pouvait raisonnablement être tenue de prévoir ni la survenance ni les effets, interdirait l'exécution de ses obligations essentielles,
- de phénomène atmosphérique ou détériorations causées par l'environnement extérieur, tels qu'infiltration, pluie, foudre, condensation, oxydation, UV, insectes, animaux, surtension.

Le bénéfice de la garantie commerciale est exclusivement réservé aux territoires suivants : pays de l'Union Européenne, Norvège et Suisse.

Indépendamment de la garantie consentie au titre de la garantie commerciale, ATRAL System est tenu des défauts de conformité du bien au contrat, et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

À cet égard, il est rappelé les articles suivants :

- **Article L211-4 du Code de la Consommation :** le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance.
- Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation, lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat, ou a été réalisée sous sa responsabilité.
- **Article L211-5 du Code de la Consommation :** pour être conforme au contrat, le bien doit :
 - 1 - Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présenté à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
 - 2 - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties, ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.



- **Article L211-12 du Code de la Consommation** : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans, à compter de la délivrance du bien.
- **Article 1641 du Code Civil** : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné aucun moindre prix s'il les avait connues.
- **Article 1648 alinéa 1 du Code Civil** : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Pour la mise en œuvre de la garantie légale ou commerciale, l'utilisateur doit contacter la société DIAGRAL dont les coordonnées sont les suivantes :

DIAGRAL est une marque de la société ATRAL System
ATRAL System
SAS au capital de 252 320 euros
inscrite au RCS de Grenoble sous le numéro 311586382
rue du pré de l'Horme
38 926 CROLLES CEDEX

0 825 051 809

**Service 0,15 € / min
+ prix appel**

DIAGRAL exposera alors les conditions de retour de la mise en œuvre de sa garantie.

La garantie commerciale donne droit à l'échange standard par DIAGRAL.

Tout produit ayant fait l'objet d'un échange devient la propriété définitive et irrévocable de DIAGRAL.

Tout produit échangé sous garantie commerciale, bénéficie de la durée de garantie restant du produit d'origine.

En application de l'article L111-2 du Code de la Consommation, les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles durant la période de garantie.

Enfin, DIAGRAL précise que dans le souci d'améliorer ses produits, elle se réserve le droit de les modifier sans préavis.

Destination des produits :

Les matériels commercialisés par DIAGRAL sont conçus pour contribuer à la protection et au confort d'habitations en résidentiel et de certains locaux professionnels tels qu'ils sont déterminés dans la documentation fournie par DIAGRAL, ou pour contribuer à la protection et au bien-être des personnes, dans les limites techniques et d'environnement décrites dans la documentation fournie par DIAGRAL et recommandées par le revendeur.

Marquage CE et Réglementation :

Les produits commercialisés par DIAGRAL sont conformes aux exigences essentielles des directives européennes qui les concernent. Le marquage CE atteste de la conformité des produits à ces directives et aux normes qui définissent les spécifications techniques à respecter.

Réseaux de communication (indisponibilité) :

DIAGRAL rappelle à l'utilisateur que ses systèmes fonctionnent grâce aux réseaux de télécommunication tels les réseaux téléphoniques commutés publics (RTC), les réseaux IP internet via ADSL, électriques ou radio courte et longue distance tels que secteur, Bluetooth, GSM, GPRS, WIFI, Courants Porteurs en Ligne (CPL), etc...



La gestion de ces réseaux de télécommunication privés ou non, n'étant pas assurée par DIAGRAL, qui n'en a aucune maîtrise, celle-ci rappelle aux utilisateurs qu'elle ne peut en garantir leur disponibilité à 100 %. DIAGRAL attire donc l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'une indisponibilité qui apparaîtrait sur ces réseaux pourrait avoir comme conséquence une indisponibilité de ses propres systèmes.

Dans une telle situation, indépendante de sa volonté, DIAGRAL indique que ni sa responsabilité, ni celle du fabricant ne pourrait être engagée.

Informatique et Liberté :

Le responsable du traitement des données recueillies est le responsable du service Relation Utilisateurs de ATRAL System SAS. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à assurer le suivi de la garantie des produits vendus et à avoir une meilleure connaissance des consommateurs. Les réponses au questionnaire sont facultatives. Les destinataires des données sont exclusivement les services Assistance Technique, Relations Utilisateurs et Marketing de ATRAL System SAS.

Conformément aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser au responsable du service Relation Utilisateurs de ATRAL System SAS. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant sans frais ni justification.



Alarme, confort et video

PROCÉDURE SAV

Conditions d'application de la garantie légale, de la garantie commerciale et du service après-vente :

Les développements qui suivent ont pour objet de vous exposer les règles de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, de la garantie commerciale, et du service après-vente.

En respectant sa disposition, vous simplifierez la gestion de vos retours et vous pourrez profiter pleinement des avantages de la garantie légale de la garantie commerciale et de notre service après-vente.

Rappel :

La garantie commerciale consentie par DIAGRAL aux utilisateurs donne droit à l'échange standard.

Pour les conditions, délais et modalités de la garantie légale et commerciale, se reporter au texte de garantie applicable au produit principal de votre système.

Les prestations réalisées par DIAGRAL, autres que celles consenties au titre de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale, relèvent du service après-vente et sont payantes.

Tout produit ayant fait l'objet d'un échange au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie commerciale devient la propriété définitive et irrévocable de DIAGRAL.

Procédure à suivre :

Lorsque vous constatez le dysfonctionnement d'un produit, vous devez impérativement en faire vérifier la réalité en contactant notre assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la notice d'installation du produit principal (coût de la communication précisé sur la notice).

Cette procédure, préalable et obligatoire, vous assure une gestion du dossier par les services compétents dans les meilleurs délais.

Si un retour du produit s'avère nécessaire, notre assistance technique vous communique un accord de retour (pour échange ou vérification) avec un numéro à inscrire de manière parfaitement lisible sur le colis.

Il est indispensable de toujours envoyer le matériel au service après-vente, accompagné de la copie de l'accord de retour, de la preuve d'achat (facture) et d'un bordereau lisiblement rempli précisant :

- Le numéro ou la copie de l'accord de retour.
- Vos coordonnées complètes.
- La copie de votre facture ou preuve d'achat avec la date d'achat.
- La description du matériel et le motif du retour.
- Le nom de l'utilisateur.

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, le matériel présumé défectueux doit nous être retourné complet avec son alimentation.

Les retours doivent être faits à l'adresse suivante :

Service Après-Vente DIAGRAL
ATRAL System
Rue du Pré de l'Orme
38920 CROLLES



Important:

Les frais de port et les risques liés au transport sont toujours à la charge de l'expéditeur.
Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée en cas d'incident survenant à cette occasion et notamment vol, perte, dégradation, destruction etc.
Les retours en port dû seront systématiquement refusés par nos services.
L'emballage des retours doit pouvoir résister aux contraintes de transport.
Tout matériel dégradé pendant le transport sera considéré comme hors garantie.
Tout colis présenté en mauvais état par le transporteur sera refusé par nos services.

Matériel sous garantie bénéficiant de la garantie légale de conformité ou de la garantie commerciale:

Les produits DIAGRAL commercialisés par ATRAL System bénéficient de la garantie légale de conformité pendant deux ans à partir de la date de vente au premier utilisateur.
La garantie commerciale dont peuvent bénéficier les utilisateurs qui remplissent les conditions fixées par DIAGRAL court à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité.
En cas de contestation sur la date de départ de la garantie contractuelle, celle-ci débutera à compter de la date de fabrication que le numéro de série de l'appareil permettra de déterminer.
Tant que la référence correspondante est commercialisée, tout matériel reconnu défectueux par notre assistance technique donne droit à l'échange standard.
Diagrал ne procède pas à un échange anticipé, le nouveau produit sera expédié à l'utilisateur qu'à réception du produit en défaut par le Service Après-Vente de Diagrал.
Tout produit échangé sous garantie légale ou commerciale bénéficie de la durée de garantie restante du produit d'origine.
Tout appareil retourné sans accord de retour peut faire l'objet d'un renvoi à son expéditeur, aux risques de ce dernier. Il ne sera rééquipé d'aucun accessoire.
Tout appareil ayant fait l'objet d'un accord de retour pour vérification et qui sera reconnu en état de fonctionnement sera renvoyé tel quel à son expéditeur.

Matériel hors garantie:

Tant que la référence correspondante est commercialisée, tout matériel hors garantie peut faire l'objet d'une commande auprès d'un revendeur au choix de l'utilisateur selon les conditions habituelles d'achat en vigueur.
Si l'assistance technique de DIAGRAL établit un accord de retour pour vérification, notre service après-vente établira alors un devis pour remplacement par un produit neuf facturé selon les conditions habituelles d'achat en vigueur.
En cas d'accord avec la proposition ainsi faite, vous devez impérativement retourner le double de ce devis, revêtu de la mention "bon pour accord", daté et signé dans un délai d'un mois à compter de sa date d'établissement.



Automatismes

TEXTE DE GARANTIE

Sauf exclusion de certains matériels ou de certains composants de matériels, DIAGRAL octroie à la délivrance du bien au premier utilisateur une garantie contractuelle inextensible de trois ans contre tout vice caché ou défaut de fabrication pour sa gamme de motorisations DIAGRAL by adyx.

DIAGRAL invite l'utilisateur à enregistrer la garantie du(des) produit(s) en ligne à partir du site www.diagraal.fr ou directement sur l'espace réservé <https://garantie.diagraal.fr> dans les 30 jours à compter de la vente.

L'enregistrement en bonne et due forme d'un produit ouvre droit à la garantie définie par DIAGRAL et à un niveau de prise en charge et de service personnalisé sous garantie de DIAGRAL.

L'enregistrement d'un kit motorisation n'implique pas l'enregistrement du ou des autres produits du kit.

Dans le cas où l'enregistrement serait effectué après avoir constaté un défaut, afin de bénéficier de la garantie sur le produit défectueux, DIAGRAL se réserve le droit de refuser la prise en charge du produit défectueux en question au titre des conditions de garantie applicables.

Les organes de commandes DIAG42ACK, DIAG44ACX, DIAG45ACK exclusivement peuvent bénéficier d'une garantie légale de conformité de deux ans et d'une garantie commerciale de trois ans sous la forme d'une extension gratuite sous les réserves et conditions suivantes :

Pour les organes de commandes précités seulement, l'octroi de la garantie commerciale de trois ans, courant à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité, est conditionné par l'enregistrement de la garantie formé en ligne dans un délai de trente jours à compter de la vente sur le site www.diagraal.fr ou directement sur l'espace réservé <http://garantie.diagraal.fr>.

Les informations suivantes sont nécessaires pour s'enregistrer :

- Le numéro de série
- La référence du produit
- La date d'achat
- Le lieu d'achat
- L'adresse d'installation du produit

Pour tout achat de produit(s) complémentaire(s) ou remplacement de produit(s) dans le cadre du service après-vente, l'enregistrement en ligne doit être effectué dans les mêmes conditions.

La facture d'achat du matériel doit impérativement être conservée afin de justifier de la période de garantie.

La garantie ne porte que sur les produits de la gamme DIAGRAL by adyx, commercialisés par ATRAL System.

Elle ne s'applique pas :

- aux piles, batteries de secours, ampoules,
- à la petite fourniture de fixations : visserie, sachets accessoires intégrant visserie de fixation, pattes de fixation moteurs, butées mécaniques, entretoises, plaque de fondation, plaque de fixation, boîtiers...
- à certains composants : condensateurs, fusibles, ...

Ces éléments ne sont pas garantis.



La garantie porte sur tout matériel qui dysfonctionne, dès lors que ce dysfonctionnement ne provient pas ou n'est pas la résultante de :

- des contraintes propres au site à équiper, qui restreignent ou nuisent aux transmissions radio,
- du non-respect des consignes d'installation ou de maintenance spécifiées par DIAGRAL, ou erreur de manipulation ou de branchement en cours d'installation,
- d'un usage anormal ou non conforme des produits aux spécifications de DIAGRAL,
- de la négligence ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur,
- de l'intervention ou transformation de quelque nature qu'elle soit en dehors de toute instruction donnée par DIAGRAL,
- de détériorations résultant d'une installation effectuée avec des dispositifs ou périphériques d'une autre marque que DIAGRAL,
- d'une dégradation par chute, choc ou par immersion,
- d'une utilisation d'alimentation autre que celle indiquée par DIAGRAL,
- de dommages ou avaries causés par le transport,
- de conditions d'utilisation particulières telles que ambiance humide ou poussiéreuse, température élevée au-delà des spécifications de fonctionnement du fabricant, émanations chimiques, etc...
- d'une catastrophe naturelle, émeutes ou vandalisme, ainsi que dans tous les cas où un évènement postérieur à la vente indépendant de la volonté de DIAGRAL, irrésistible, et dont elle ne pouvait raisonnablement être tenue de prévoir ni la survenance ni les effets, interdirait l'exécution de ses obligations essentielles,
- de phénomène atmosphérique ou détériorations causées par l'environnement extérieur, tels qu'infiltration, pluie, foudre, condensation, oxydation, UV, insectes, animaux, surtension.

Le bénéfice de la garantie est exclusivement réservé aux territoires suivants : pays de l'Union Européenne, Norvège et Suisse.

Indépendamment de la garantie contractuelle consentie, ATRAL System est tenu des défauts de conformité du bien au contrat, et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

À cet égard, il est rappelé les articles suivants :

- **Article L211-4 du Code de la Consommation :** le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation, lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat, ou a été réalisée sous sa responsabilité.
- **Article L211-5 du Code de la Consommation :** pour être conforme au contrat, le bien doit :
 - 3 - Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
 - 4 - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties, ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- **Article L211-12 du Code de la Consommation :** l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans, à compter de la délivrance du bien.
- **Article 1641 du Code Civil :** le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné aucun moindre prix s'il les avait connues.
- **Article 1648 alinéa 1 du Code Civil :** l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.



Pour la mise en œuvre de la garantie, l'utilisateur doit contacter la société DIAGRAL dont les coordonnées sont les suivantes :

**DIAGRAL est une marque de la société ATRAL System
ATRAL System
SAS au capital de 252 320 euros
inscrite au RCS de Grenoble sous le numéro 311586382
rue du pré de l'Horme
38 926 CROLLES CEDEX**

0 825 051 809 Service 0,15 € / min
+ prix appel

DIAGRAL exposera alors les conditions de retour de la mise en œuvre de sa garantie. La garantie donne droits à l'échange standard ou à la réparation au choix de DIAGRAL. Tout produit ayant fait l'objet d'un échange devient la propriété définitive et irrévocable de DIAGRAL. Tout produit échangé sous garantie, bénéficie de la durée de garantie restant du produit d'origine. En application de l'article L111-2 du Code de la Consommation, les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles durant la période de garantie. Enfin, DIAGRAL précise que dans le souci d'améliorer ses produits, elle se réserve le droit de les modifier sans préavis.

Destination des produits :

Les matériels commercialisés par DIAGRAL sont conçus pour contribuer à la protection et au confort d'habitations en résidentiel et de certains locaux professionnels tels qu'ils sont déterminés dans la documentation fournie par DIAGRAL, ou pour contribuer à la protection et au bien-être des personnes, dans les limites techniques et d'environnement décrites dans la documentation fournie par DIAGRAL et recommandées par le revendeur.

Marquage CE et Réglementation :

Les produits commercialisés par DIAGRAL sont conformes aux exigences essentielles des directives européennes qui les concernent. Le marquage CE atteste de la conformité des produits à ces directives et aux normes qui définissent les spécifications techniques à respecter.

Réseaux de communication (indisponibilité) :

DIAGRAL rappelle à l'utilisateur que ses systèmes fonctionnent grâce aux réseaux de communication radio, IP (internet) et électriques ou radio courte et longue distance tels que secteur, Internet via ADSL, Bluetooth, GSM, GPRS, WIFI, Courants Porteurs en Ligne (CPL), etc...).

La gestion de ces réseaux de communication privés ou non, n'étant pas assurée par DIAGRAL, qui n'en a aucune maîtrise, celle-ci rappelle aux utilisateurs qu'elle ne peut en garantir leur disponibilité à 100 %. DIAGRAL attire donc l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'une indisponibilité qui apparaîtrait sur ces réseaux pourrait avoir comme conséquence une indisponibilité de ses propres systèmes. Dans une telle situation, indépendante de sa volonté, DIAGRAL indique que ni sa responsabilité, ni celle du fabricant ne pourrait être engagée.



Informatique et Liberté:

Le responsable du traitement des données recueillies est le responsable du service Relation Utilisateurs de ATRAL System SAS. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à assurer le suivi de la garantie des produits vendus et à avoir une meilleure connaissance des consommateurs. Les réponses aux questionnaires sont facultatives. Les destinataires des données sont exclusivement les services Assistance Technique, Relation Utilisateurs et Marketing de ATRAL System SAS.

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser au responsable du service Relation Utilisateurs de ATRAL System SAS. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant sans frais ni justification.



Automatisme

PROCÉDURE SAV

Conditions d'application de la garantie et du service après-vente :

Les développements qui suivent ont pour objet de vous exposer les règles de mise en œuvre de la garantie contractuelle et du service après-vente.

En respectant sa disposition, vous simplifierez la gestion de vos retours et vous pourrez profiter pleinement des avantages de la garantie et de notre service après-vente.

Rappel :

La garantie consentie aux utilisateurs donne droits au choix de DIAGRAL, à l'échange standard ou à la réparation.

Pour les conditions, et modalités de la garantie, se reporter au texte de garantie applicable à votre système. Les prestations réalisées par DIAGRAL, autres que celles consenties au titre de la garantie contractuelle, relèvent du service après-vente et sont payantes.

Tout produit ayant fait l'objet d'un échange au titre de la garantie devient la propriété définitive et irrévocable de DIAGRAL.

Procédure à suivre :

Lorsque vous constatez le dysfonctionnement d'un produit, vous devez impérativement en faire vérifier la réalité en contactant notre assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la notice d'installation du produit principal (coût de la communication précisé sur la notice).

Cette procédure, préalable et obligatoire, vous assure une gestion du dossier par les services compétents dans les meilleurs délais.

Si un retour du produit s'avère nécessaire, notre assistance technique vous communique un accord de retour (pour échange ou vérification) avec un numéro à inscrire de manière parfaitement lisible sur le colis.

Il est indispensable de toujours envoyer le matériel au service après-vente, accompagné de la copie de l'accord de retour, de la preuve d'achat (facture) et d'un bordereau lisiblement rempli précisant :

- Le numéro ou la copie de l'accord de retour.
- Vos coordonnées complètes.
- La copie de votre facture ou preuve d'achat avec la date d'achat.
- La description du matériel et le motif du retour.
- Le nom de l'utilisateur.

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, le matériel présumé défectueux doit nous être retourné complet avec son alimentation.

Les retours doivent être faits à l'adresse communiquée par l'assistance technique DIAGRAL lors du contact téléphonique préalable.



Important:

Les frais de port et les risques liés au transport sont toujours à la charge de l'expéditeur.

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée en cas d'incident survenant à cette occasion et notamment vol, perte, dégradation, destruction etc.

Les retours en port dû seront systématiquement refusés par nos services.

L'emballage des retours doit pouvoir résister aux contraintes de transport.

Tout matériel dégradé pendant le transport sera considéré comme hors garantie.

Tout colis présenté en mauvais état par le transporteur sera refusé par nos services.

Matériel sous garantie:

DIAGRAL octroie à partir de la délivrance au premier utilisateur la garantie contractuelle de trois ans contre tout vice caché ou défaut de fabrication pour sa gamme de motorisations. L'utilisateur est invité à enregistrer la garantie de ses produits en ligne dans les 30 jours suivant l'achat.

Les organes de commandes DIAG42ACK, DIAG44ACX, DIAG45ACK bénéficient d'une garantie légale de deux ans et d'une garantie commerciale de trois ans sous réserve d'être enregistrés par DIAGRAL.

En cas de contestation sur la date de départ de la garantie contractuelle, celle-ci débutera à compter de la date de fabrication que le numéro de série de l'appareil permettra de déterminer.

Tant que la référence correspondante est commercialisée, tout matériel reconnu défectueux par notre assistance technique donne droit à l'échange standard ou à la réparation au choix de DIAGRAL.

Diagral ne procède pas à un échange anticipé, le nouveau produit ne sera expédié à l'utilisateur qu'à réception du produit en défaut par notre service après-vente.

Tout produit échangé sous garantie bénéficie de la durée de garantie restante du produit d'origine.

Tout appareil retourné sans accord de retour peut faire l'objet d'un renvoi à son expéditeur, aux risques de ce dernier.

Il ne sera rééquipé d'aucun accessoire.

Tout appareil ayant fait l'objet d'un accord de retour pour vérification et qui sera reconnu en état de fonctionnement sera renvoyé tel quel à son expéditeur.

Matériel hors garantie:

Tant que la référence correspondante est commercialisée, tout matériel hors garantie peut faire l'objet d'une commande auprès d'un revendeur au choix de l'utilisateur selon les conditions habituelles d'achat en vigueur.

Si l'assistance technique de DIAGRAL établit un accord de retour pour vérification, notre service après-vente établira alors soit un devis de réparation, soit un devis pour remplacement par un produit neuf facturé selon les conditions habituelles d'achat en vigueur.

En cas d'accord avec la proposition ainsi faite, vous devez impérativement retourner le double de ce devis, revêtu de la mention "bon pour accord", daté et signé dans un délai d'un mois à compter de sa date d'établissement.

Dans le cas d'une réparation, le produit réparé est garanti six mois à compter de la date de réparation.