

Conditions de base

La durée de garantie repose sur les prescriptions légales. Elle débute le jour de l'autorisation initiale du véhicule, mais au plus tard 3 mois après la livraison du Cargolift par la société Gerd Bär GmbH. Si le Cargolift est amené à être stocké plus longtemps, la société Gerd Bär GmbH se réserve le droit d'exiger des mesures de restauration de la qualité de livraison avant de reconnaître la durée de garantie (vidange d'huile, graissage des paliers, etc.).

La condition préalable à l'acceptation des demandes de garantie est la réussite au test de fonctionnement après un montage correct et professionnel sur le véhicule. En outre, l'exploitant doit pouvoir justifier avoir réalisé le contrôle périodique réglementaire prescrit par la loi et l'avoir documenté dans le carnet de contrôle. Tout non-respect des travaux d'entretien et du contrôle périodique réglementaire édictés par le fabricant peut, dans une relation de cause à effet, donner lieu à un rejet des demandes de garantie. Par conséquent, la société Gerd Bär GmbH recommande que les travaux nécessaires soient effectués par la société Gerd Bär GmbH elle-même ou par un partenaire de service Bär. La demande de garantie doit impérativement être accompagnée d'une preuve de la réalisation du contrôle périodique réglementaire et des travaux d'entretien (copie du carnet de contrôle, de la facture).

Nous retournons les demandes de garantie dépourvues de justification de contrôle périodique réglementaire et des travaux d'entretien sans avoir à nous acquitter de leur traitement. Les réparations dont le coût est ≥ 500 EUR ne peuvent être réalisées qu'en accord avec un collaborateur de Bär au cours des 6 mois précédant l'échéance de la période de garantie ou de la durée du contrat de maintenance et de réparation Bär CargoRate.

Une garantie acceptée par la société Gerd Bär GmbH n'entraîne pas nécessairement de prolongation de garantie.

La garantie s'applique à toutes les utilisations conformes sur le réseau routier public européen. L'appareil doit au maximum être utilisé dans le cadre d'un fonctionnement à 2 équipes. Toute autre utilisation nécessite une autorisation par écrit ou peut conduire à une réduction de la période de garantie à 12 mois. Les dommages doivent être éliminés dès qu'ils sont constatés. Nous déclinons toute responsabilité quant aux dommages consécutifs dus à l'absence d'élimination immédiate des dommages, à la surcharge ou à une utilisation non conforme.

Dans le cadre de la garantie, la responsabilité de la société Gerd Bär GmbH concerne le fonctionnement impeccable du Cargolift, garanti par le contrat d'achat et de tous les autres composants compris dans la livraison. En cas de montage du Cargolift par des monteurs de la société Gerd Bär GmbH ou par commande directe, la garantie s'étend également à la situation de fixation sur le véhicule. L'interface avec le système électrique du véhicule du fabricant se présente dans tous les cas sous la forme du fusible principal de la fiche du distributeur électrique près du Cargolift.

La société Gerd Bär GmbH se réserve expressément le droit de procéder à un contrôle approfondi des demandes de garantie déposées.

En cas d'inadéquation, une solution à l'amiable est recherchée. Par principe, un rejet justifié est possible.

Les travaux de garantie doivent être réalisés par le partenaire de service le plus proche de Gerd Bär GmbH. Dans des cas particuliers, il est possible de solliciter le service client de la société Gerd Bär GmbH.

Forme

Les demandes de garantie doivent être soumises dans les 4 semaines qui suivent l'achèvement de la réparation par le biais de la boutique en ligne Bär Cargolift à l'adresse www.baer-cargolift.de. Seules les demandes de garantie complètes sont traitées.

Les indications suivantes sont nécessaires au traitement de la commande et à son exécution correcte :

- Numéro de série Bär Cargolift (n° série)
- Type BC
- Plaque d'immatriculation
- Client final
- Date de réparation
- Numéro de livraison Bär
- Votre numéro de facture
- Interlocuteur
- Adresse e-mail en cas de questions
- Description précise ; erreur/cause/solution
- Numéro du message de service (SM)/numéro RMA à saisir dans le champ Fehler (Erreur)

Portée

a. Pièces détachées

En ce qui concerne les travaux de garantie/dans le cadre du contrat de maintenance et de réparation (Bär CargoRate), seules des pièces détachées d'origine de Gerd Bär GmbH peuvent être installées. Dans des cas exceptionnels et après accord préalable uniquement, des pièces détachées tierces peuvent faire l'objet d'une compensation sur présentation d'une copie de la facture. Par principe, les pièces détachées nécessaires à une réparation correcte sont remboursées dans le cadre de la demande de garantie.

En cas d'utilisation de pièces non achetées auprès de la société Gerd Bär GmbH et de dysfonctionnement causé par les pièces détachées tierces, la garantie expire. Toutes les pièces détachées remboursées deviennent automatiquement la propriété de la société Gerd Bär GmbH.

b. Recherche des erreurs/autorisation de réparation

Par principe, si la recherche d'erreur ne donne aucun résultat après 30 minutes, il convient de faire appel à la ligne d'assistance de la société Gerd Bär GmbH. En cas de réparations dépassant les temps indicatifs prescrits par la société Gerd Bär GmbH ou de réparations ne figurant pas dans le tableau des temps indicatifs, il est nécessaire par principe d'obtenir une autorisation de la part de la ligne d'assistance (voir « Tableau des temps indicatifs, F7223001 »). En outre, tous les travaux de garantie représentant une charge de travail supérieure à 3 heures doivent par principe faire l'objet d'une autorisation préalable.

L'autorisation est fournie par la ligne d'assistance de la société Gerd Bär GmbH qui

émet alors ce que l'on appelle un numéro de message de service (SM)/numéro RMA. Le remplacement des groupes hydrauliques ou de leurs composants nécessite lui aussi une autorisation préalable.

c. Temps de travail

Le temps de travail nécessaire à l'élimination des dommages fait partie de la demande de garantie. En ce qui concerne les réparations standard, le « Tableau des temps indicatifs » (F7223001) applicable est contraignant sauf si l'exploitation peut faire valoir la présence de circonstances aggravantes (voir le paragraphe « b. Recherche des erreurs/ autorisation de réparation »). Le temps de travail est compensé sur la base du tarif convenu avec le partenaire de service. La société Gerd Bär GmbH se réserve le droit de réduire le taux horaire selon ce qui est usuel dans le secteur.

d. Montages en extérieur

En ce qui concerne les véhicules en ordre de marche, aucun montage en extérieur n'est par principe compensé. Seul un véhicule qui ne serait plus en ordre de marche à la suite de dommages sur le Cargolift ferait l'objet d'un remboursement des frais de trajet. Les heures de conduite et kilomètres correspondants sont compensés sur la base du tarif convenu avec le partenaire de service.

e. Renvoi/retour des pièces endommagées

Toutes les pièces endommagées remplacées dans le cadre des travaux de garantie deviennent la propriété de la société Gerd Bär GmbH et doivent être retournées pour contrôle par le mode d'expédition le moins coûteux.

Les pièces défectueuses à retourner figurent directement dans le masque de saisie de la demande de garantie pour le matériel concerné. En ce qui concerne les retours provenant d'Allemagne, il convient de recourir au service de retour gratuit disponibles par le biais de la boutique en ligne Bär Cargolift. Comme les pièces neuves emballées, les pièces endommagées nettoyées doivent être renvoyées dans les 4 semaines suivant l'achèvement de la réparation, accompagnées d'une copie de la demande de garantie et de l'étiquette de retour Bär Cargolift. Le n° de bon de livraison (ou numéro de facture) doit impérativement être indiqué sur l'étiquette de retour.

En ce qui concerne les retours effectués sans étiquette de retour Bär Cargolift, nous facturons une somme forfaitaire de 50,00 €.

Les demandes de garantie ne peuvent pas être traitées si les pièces défectueuses ne sont pas retournées.

Nous acceptons les retours lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Livraison totale de pièce détachée – Valeur nette de la marchandise de min. 50,00 € (par pièce détachée individuelle – Valeur nette de la marchandise de min. 5,00 €, sinon, non remboursable).
- Le délai de nouvelle livraison est de max. 24 mois
- Renvoi de lots complets

Aucun droit de garantie. Le délai habituel avant obtention de la pièce endommagée est de 4 semaines. Si la société Gerd Bär GmbH n'a pas reçu la pièce endommagée au cours de cette période, la demande de garantie est rejetée.

Restrictions

Les dysfonctionnements et les dommages peuvent également être causés par un fonctionnement erroné, un dépassement de la charge admissible max. prescrite, un non-respect du centre de gravité, une utilisation incorrecte, des négligences en matière d'entretien, une alimentation électrique erronée et/ou une collision. Tous les dommages directs et indirects issus des causes susmentionnées, ainsi que les drapeaux rétro-réfléchissant ne sont pas couverts par la garantie.

Avant de réaliser les travaux, la société réalisant les réparations doit s'assurer que les possibilités susmentionnées ne sont pas la cause du dysfonctionnement ou des dommages.

Les frais d'arrivée et de départ ne peuvent être pris en charge que si le véhicule n'est pas en ordre de marche (la plate-forme ne peut pas être fermée, même en cas de commande de secours, etc.). Les coûts en cas de perte de revenus, de location de voitures et les coûts consécutifs ne sont pas généralement pris en charge.

- Dans le cadre de la durée de garantie, le coût des ampoules, de l'huile hydraulique et des interventions en extérieur n'est pas pris en charge.
- Les réparations dont le coût est ≥ 500 EUR ne peuvent être réalisées qu'en accord avec Bär au cours des 6 mois précédant l'échéance de la période de garantie.

Réalisation des travaux

Tous les travaux doivent être réalisés par du personnel qualifié, s'appuyant sur les documents actuels et le logiciel de diagnostic Bär CargoCheck. À ce sujet, la société Gerd Bär GmbH propose régulièrement des formations de service (pour obtenir des informations détaillées à ce sujet, voir www.baer-cargolift.de, « Technique de service »).

En particulier, lors de la réalisation du contrôle périodique réglementaire annuel par du personnel qualifié, il convient de veiller à ce que, outre le contrôle des aspects purement fonctionnels et de sécurité, un contrôle veille à protéger l'exploitant des temps d'immobilisation non prévus faisant suite à d'éventuels problèmes techniques avant le contrôle suivant.

Il est recommandé de vidanger l'huile hydraulique chaque année.

Autres documents applicables

- « Conditions générales de vente de la société Gerd Bär GmbH » (F9012005)
- « Conditions de réparation et de livraisons des pièces de rechange » (F7221001)
- « Interlocuteurs du service client » (F9012002)
- « Tableau des temps indicatifs » (F7223001)
- « Étiquette de retour Bär Cargolift » (qu'il est possible d'obtenir par le biais de la boutique en ligne Cargolift)

Litiges :

Le tribunal compétent est celui de Heilbronn.
Tous les autres accords doivent être formulés par écrit.