

Conditions de retour de livraison

- Seuls seront exclusivement pris en compte les retours de pièces ayant préalablement été déclarés à Glaston Germany GmbH via le formulaire en ligne à <https://glaston.net/services>. Le client reçoit alors un numéro de retour, une liste des marchandises en retour et un label d'expédition pour le paquet des marchandises à retourner.
- Pour les marchandises indiquées sur différentes factures, les marchandises retournées doivent être déclarées séparément.
- Pour les marchandises qui ont été éventuellement en contact avec des matières dangereuses ou nuisibles à la santé, le client doit remplir en supplément le formulaire de "Déclaration de non-contamination" et le signer.
- L'adresse pour le retour est:
Glaston Germany GmbH
Industriestrasse 2-4
75242 Neuhausen-Hamberg
Allemagne
- En cas de demande de garantie/dédommagement ou en cas de réparation, le client doit décrire les défauts.
- En cas de marchandise endommagée suite par exemple à un transport, le client doit documenter, avec la livraison de la marchandise ou par e-mail, immédiatement et clairement, par le moyen d'images, de rapports d'erreurs, d'enregistrements etc.
- Les retours provenant d'un pays ne faisant pas partie de l'UE et ayant une valeur de marchandises inférieure à € 200,- sont à clarifier avec un des employés de notre service après-vente afin d'éviter des frais de transport inutiles.
- Les envois sans déclaration au préalable et sans numéro de retour ne seront plus traités à partir du 01/11/2016, date d'expiration de la période transitoire, et seront renvoyés aux frais du client. Les marchandises qui n'ont pas de documents (facture, livraison, commande) seront également renvoyées, après expiration du délai, aux frais du client.
- Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter les employés de notre service après-vente par e-mail (return.de@glaston.net) en indiquant le numéro de retour.

Période de garantie pour les pièces de rechange

- Sauf si autrement conclu, le délai de garantie est de 12 mois. Il débute à la date de l'expédition à partir de notre usine.
- Ceci signifie concrètement:
 - Pour les pièces de rechange (marchandise neuve), le délai de garantie est réduit à 6 mois en cas usage de l'objet de la livraison en 2 équipes de production, et à 4 mois en 3 équipes de production.
 - Le délai de garantie est de 6 mois, à partir de la date du bon de livraison, pour les pièces de rechange en tant qu'échange ou article de réparation.
 - Le délai de garantie est réduit à 3 mois en cas de l'emploi de la pièce de rechange en 2 équipes de production et à 2 mois en 3 équipes de production.

- La réparation ou la livraison d'une marchandise de rechange ne modifie pas la date de démarrage du délai de prescription.
- Les objets de livraison déjà utilisés sont vendus à l'exclusion de tout droit du client en cas de défauts (droits de garantie).
- Les biens en vrac et les marchandises de faible valeur (inférieur à € 25,-) sont exclus des renvois ou sont assujettis à un frais de remise en stock.

Liste des coûts

Frais de remise en stock pour les biens en vrac et marchandises de faible valeur (petites pièces, vis etc.)	20% de la valeur de la marchandise
Frais de remise en stock pour des marchandises reprises à l'obligeance	10% de la valeur de la marchandise
Frais de démantèlement jusqu'à € 1000,- de valeur de marchandise	€ 100,- forfaitaire
Frais de démantèlement à partir de € 1000,- de valeur de marchandise	€ 250,- forfaitaire
Traitement d'un devis	€ 180,- forfaitaire

Exclusion de la garantie:

La garantie est exclue, entre autres, en cas de dégâts engendrés par les raisons suivantes:

1. L'inobservation des instructions du mode d'emploi et d'entretien
2. Les modifications ou les travaux de réparation qui n'ont pas été accomplis par un technicien de service de la société Glaston Germany GmbH (sauf si autrement convenu).
3. Un mauvais montage ou une mauvaise mise en activité par le client ou une tierce personne (sauf si autrement convenu).
4. L'usure technique ou le vieillissement naturel
5. L'emploi incorrect, inapte ou impropre de l'objet de la livraison
6. L'erreur ou la négligence de manipulation, en particulier une exploitation excessive
7. Pour des pièces d'usure et des produits lubrifiants comme les joints, les filtres, l'huile hydraulique etc.
8. Le réglage effectué de manière incorrecte

9. Les influences chimiques ou physiques dues à des produits d'exploitation ou des matières de remplacement inaptés
10. Endommagements dus à la non-réparation des dégradations de la peinture dans le cadre des travaux d'entretiens réguliers comme, par exemple, la corrosion et/ou les dommages en résultant.
11. Les dommages causés par des catastrophes naturelles.

Pour le reste, les **Conditions Générales** (CG) de la société Glaston Germany GmbH s'appliquent. Celles-ci peuvent être lues et téléchargées sur le lien :
<https://glaston.net/agb>.