

Conditions

Conformément à la réglementation de l'UE 1/2007, vous disposez d'une garantie de 3 ans, dès lors que vous êtes en conformité avec l'entretien et le kilométrage établis par le constructeur, sans coût additionnel, et ce, quel que soit le mode d'acquisition du produit, par téléphone, dans nos locaux ou par courriel.

Lorsque vous achetez un produit *Metalcaucho* dans l'un des pays de l'UE, si celui-ci s'avère défectueux ou s'il ne fonctionne pas comme il devrait, ce produit sera échangé gratuitement ou un remboursement correspondant à la valeur du produit acheté vous sera proposé.

- 1) La garantie est valable 3 ans à compter de la date du bon de livraison à l'atelier.
- 2) Tous les produits *Metalcaucho* doivent être renvoyés avec les mêmes composants et/ou accessoires qui ont été remis au client au moment de la vente, accompagnés du formulaire de garantie dûment rempli.
- 3) Il est recommandé que les produits contenant du caoutchouc soient montés sur les véhicules dans un délai de 4 ans maximum en entrepôt et dans le respect des conditions suivantes :
 - a. Ne pas les exposer à la lumière directement ou à toute source de lumière puissante.
 - b. Humidité maximale $35\% \pm 10$.
 - c. Température optimale $25^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$.
 - d. Les tenir éloignés de produits chimiques tels que des huiles ou des solvant.
 - e. Eviter le stockage sous de lourdes charges.
 - f. Eviter le stockage à proximité d'appareils à fortes charges électriques.
- 4) Pour assurer une gestion efficace des garanties, il est obligatoire de contacter le Customer Service, incidencias@metalcaucho.com, qui vous informera de la procédure à suivre, et ce avant toute expédition :
 - a. Remplissez le **formulaire de garanties**.
 - b. Identifiez l'envoi avec le **numéro d'autorisation** qui vous aura été communiqué par le Customer Service, pour un bon suivi du colis.
- 5) Dès que nous communiquons au client que les pièces sont payées/refusées, nous lui offrons la possibilité de récupérer les pièces refusées à port dû. Si au bout de 30 jours, le client ne s'est pas manifesté de façon formelle pour la récupération des pièces, nous les mettrons au rebus.
- 6) Concernant les envois volumineux, nous vous prions de bien vouloir contacter le Customer Service, incidencias@metalcaucho.com, in qui vous détaillera les procédures adaptées.

Exclusions

- 1) Sont exclus de la garantie, les produits *Metalcaucho* qui présentent une ou plusieurs altérations ou modifications commises par toute personne, qu'elle soit physique ou juridique, tels que de nouveaux orifices, des élargissements d'orifices ou de filetages déjà existants, ainsi que les entailles, plis, soudures ou tout type d'ajout non existants sur le produit remis au moment de la vente.
- 2) Sont exclus de la garantie, les produits *Metalcaucho* auxquels il manquerait des composants ou des accessoires qui étaient présents au moment de la remise au client lors de la vente. De même, sont exclus, les produits avec des composants ou des accessoires d'une autre marque ou de fabricants sans lien avec *Metalcaucho*.
- 3) Sont exclus les produits *Metalcaucho* dont les marques permettant d'assurer leur traçabilité auront été altérées, modifiées ou éliminées sauf accord préliminaire avec *Metalcaucho*.
- 4) Etant donné qu'elles correspondent chacune à un service spécifique, veuillez à bien différencier une réclamation produite et un retour produit.

La Direction