



CONDITIONS GENERALES DE SAV

La société NORD INOX, Société Anonyme, au capital de 76.400 euros, immatriculée au RCS de Lille sous le n° 300 484 540, dont le siège social est situé au Parc d'Activité de la Cessoie - 151 rue Simon Vollant - 59832 Lambersart – France intègre son propre Service Après-Vente pour les produits mis sur le marché en Gamme Propre pour les produits éviers ou pour les appareils électroménagers vendus sous la marque Frionor (ci-après dénommé « le Produit ») auprès des clients professionnels (ci-après dénommé « le Client ») et particuliers ayant acquis un Produit (ci-après dénommé « le Particulier »).

1. Objet

1.1. Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CGSAV ») régissent les relations entre Nord Inox et ses Clients.

Les présentes CGSAV ont pour objet de définir les conditions et modalités de réparation du Produit que le Particulier souhaite faire effectuer.

1.2. Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de Nord Inox (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGSAV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

1.3. Nord Inox se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGSAV sans que le Client en soit informé.

2. Garantie Commerciale

2.1. La garantie commerciale n'est applicable que sur le territoire de la France métropolitaine.

2.2. La garantie commerciale couvre la réparation des dysfonctionnements matériels du Produit survenus pendant la période ci-dessous, uniquement si le Produit est utilisé conformément à son manuel d'installation et d'utilisation.

2.3. La durée de la garantie commerciale des Produits est de :

EVIERS

- 15 ans (hors vidage) pour les éviers en inox
- 5 ans (hors vidage) pour les éviers en résine
- 2 ans (hors vidage) pour les éviers en granit

ELECTROMENAGERS

- 2 ans pièces, main d'œuvre et déplacement pour les appareils électroménagers
- Nord Inox se réserve le droit de substituer la garantie 2 ans pièces, main d'œuvre et déplacement, par un échange standard sur la période de garantie.

Cette garantie débute à compter de la date de la facture.

Les pièces détachables et accessoires ne bénéficient pas d'une garantie commerciale.



2.4. Pour pouvoir bénéficier des éventuelles garanties commerciales sur votre appareil, il convient impérativement que le Particulier conserve la facture d'achat et/ou les justificatifs de ces garanties commerciales couvrant l'appareil.

Le matériel est garanti contre tout défaut de fabrication à compter de sa date d'achat par le Particulier hors cas d'exonération de responsabilité conformément à l'article « Responsabilité » ci-après. Les Produits non couverts par la garantie commerciale selon les critères fixés à l'article « Responsabilité », donneront lieu à une facturation du déplacement et de la main d'œuvre.

Nord Inox se réserve le droit, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

2.4. La société Nord Inox ne sera pas tenue de prêter des Produits de remplacement, ni avant, ni pendant la réparation.

2.5. Hors garantie commerciale couvrant sa réparation, Nord Inox se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

3. Procédure du SAV

3.1. Avant toute demande d'intervention, le Client de Nord Inox devra vérifier la présence réelle d'une panne ou d'un problème qualité grâce aux indications présentes dans la notice.

3.2. Pour toute demande d'intervention dans le cadre de la garantie commerciale, le Client devra réaliser un dossier complet, pour mise en traitement de la demande chez Nord Inox, composé des pièces suivantes :

- La référence précise du Produit (présente sur l'étiquetage produit ou sur la facture)
- Le dysfonctionnement constaté ainsi que les coordonnées de son propriétaire.
- La facture d'achat du Produit concerné
- Les 3 photographies suivantes :
 - Produit dans globalité
 - Défaut présent sur le Produit
 - Plaque signalétique du Produit

3.3. Le Client devra prendre contact par téléphone au 03.28.38.18.90 pour l'envoi des éléments par email à l'interlocuteur interne Nord Inox ou par fax au 03.28.52.40.80. Pour garantir la visibilité des photographies, privilégiez un envoi par email.

3.4. Mise en place des actions selon le retour réalisé concernant le dossier :

- Reprise des produits : mise à disposition du produit pour reprise par un transporteur et commande en payant. Dès reprise du produit, un avoir est réalisé sur ce dernier.
- Echange du produit : passage d'une commande à titre gratuit du produit touché.
- Refus : clôture du dossier avec le Client.
- Intervention : mandatement d'un dépanneur qui gère directement avec le Particulier [si la panne appartient aux dommages exclus de la garantie, l'intervention doit alors être payée par le Particulier directement au réparateur].
- Nord Inox se réserve le droit de substituer l'intervention, par un échange standard du produit.



3.5. Nord Inox se réserve le droit de refuser un service de garantie, si les documents mentionnés ci-dessus ne peuvent être présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

4. Pièces détachées

La durée de disponibilité des pièces est de dix (10) ans à compter de la date d'achat du Produit par le Particulier.

En cas de rupture d'approvisionnement de pièces, préalablement à la durée annoncée ci-dessus, et dans le cas où aucun échange contre un appareil identique ne serait possible, Nord Inox se réserve le droit de faire une proposition d'échange contre un modèle au moins équivalent à l'appareil à réparer. Le refus par le Particulier de cette proposition n'ouvrira en aucun cas à une indemnisation par Nord Inox.

5. Stations Techniques agréées pour Electroménagers Frigor

Le Client doit réaliser sa demande de prise en charge SAV à notre société. Nous gérons les demandes d'interventions avec un réseau de station technique agréé. Dès qu'une intervention est validée par notre service SAV, la station technique est avertie du dossier et prend directement contact avec le Particulier pour fixer un rendez-vous.

6. Responsabilité

Les produits achetés doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec le manuel d'installation et d'utilisation de l'appareil concerné.

Les pièces détachées, accessoires et consommables sont destinés à être utilisés et mis en place exclusivement sur les Appareils de la Marque.

Nous attirons l'attention sur le fait que certains appareils nécessitent d'être installés par un professionnel qualifié et certifié pour prévenir tout risque de dommages matériels et/ou préjudices corporels. L'intervention d'un professionnel est particulièrement recommandée pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des équipements fonctionnant au gaz, à l'électricité ou incorporant des pièces de plomberie et/ou étant raccordé à un système d'eau. Nord Inox rappelle l'importance de se référer aux instructions figurant sur l'emballage des Produits commandés et/ou dans les manuels d'utilisation.

Nord Inox ne saurait être tenu responsable en cas de réclamation résultant (a) d'une utilisation ou d'une installation non conforme du Produit, (b) d'une utilisation ou d'une installation associant le Produit à des appareils auxquels il n'est pas destiné, (c) à une mauvaise installation effectuée par une personne non mandatée par Nord Inox (par exemple, absence de raccordement à une prise de terre, de déplacement d'appareil entraînant une coupure de cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux) ou (d) en cas d'utilisation dans un cadre professionnel ou (e) à un cas de force majeure. Nord Inox recommande d'être particulièrement vigilant dans la mesure où une utilisation non recommandée pourrait occasionner des dommages corporels au préjudice du Particulier ou d'un tiers.



La garantie commerciale ne couvre pas :

- L'entretien et les réparations nécessaires, ou le remplacement des pièces, dus à l'usure normale ;
- Les pannes électriques ou mécaniques, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe telles que : choc, chute, rayures, cassure, éclat, fêlure, incendie, vol, effraction, explosion, foudre, surtension, tremblement de terre, grêle, inondation, vandalisme, émeutes, troubles civils, tempête ;
- Les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine des appareils garantis ;
- Les dommages dus à la corrosion ou à la détérioration graduelle des appareils, à un mauvais branchement ou alimentation ou encastrement ;
- Les frais de déplacement et de main d'œuvre relatifs à un dommage non garanti ou non constaté par le réparateur ;
- Les pannes afférentes aux accessoires tels que le tuyau de vidange, tuyau d'alimentation ou câble d'alimentation ;
- Un dysfonctionnement du fait de l'ouverture du Produit par une personne non expressément habilitée par Nord Inox ;
- Les modifications destinées à améliorer le Produit au-delà de son usage normal tel qu'il est décrit dans le manuel d'utilisation.
- Les dommages résultants de réparations ou ajustements ayant été effectués par des entreprises ou par des personnes non autorisées expressément par Nord Inox ;
- Les dommages causés par un transport ou un emballage inapproprié lors du retour du Produit au distributeur ou à Nord Inox.

Les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil sont également exclus de la garantie :

- La mauvaise utilisation, les erreurs de manipulation, le manque d'entretien et leurs conséquences ;
- Les appareils utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ;
- Les frais de réglage, les vérifications, les nettoyages et les essais non consécutifs à un dommage.

Nous attirons votre attention sur quelques événements caractéristiques exclus de la garantie (liste non limitative) :

- Les réglages et échanges d'injecteurs gaz des plaques de cuisson ;
- La mauvaise installation électrique (par exemple disjoncteur trop faible) ;
- Le calage des matériels encastrés ;
- La mauvaise fermeture des portes due à une défectuosité d'installation (habillage de porte en bois massif pesant de façon anormale sur les charnières) ;
- Les coudages des crosses d'arrivée d'eau et de vidange ;
- Le nettoyage des pompes de vidange ;
- Les appels intempestifs dus à une erreur de manipulation (par exemple : le four ne fonctionne pas car il est programmé pour se mettre en marche automatiquement dans quelques heures).