

LAGRANGE

CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact :

Interlocuteur :

@ :

 :

Délai de réponse annoncé/moyen :

Fréquence de réponse aux contacts externes :

Informations et/ou fichiers indispensables à fournir dans votre demande :

Informations	Pièces à joindre

PROCEDURE

Ce fournisseur à une procédure particulière : Voir procédure page suivante

TYPE DE GARANTIE

Garantie Petit électroménager : 2 ans Pièces et main d'œuvre



Charte Service Après Vente 2011

**Objectif 100% de clients
satisfaits !**

La garantie constructeur

§1. Garantie générale

LAGRANGE offre une garantie constructeur de **2 ans** sur tous ces produits. Sur simple inscription sur notre site Internet (www.lagrange.fr), vous pouvez bénéficier gratuitement d'une année supplémentaire de garantie.



Cette garantie s'entend pièces, main d'œuvre et port retour compris. Sont exclus de la garantie : les détériorations provenant d'une mauvaise utilisation ou du non respect du mode d'emploi, la chute du produit ou des bris d'email.

Seul le port aller est à la charge du revendeur.

Les appareils défectueux doivent être renvoyés **correctement emballés** en franco de port à l'adresse suivante :

Service Après Vente LAGRANGE
17, Chemin de la Plaine
ZA les Plattes
69390 VOURLES

Nous vous précisons que nous n'avons pas de stations agréées compte tenu d'un nombre très faible de panne ne justifiant pas l'existence d'un tel réseau.

§2. Garantie de bon fonctionnement

En cas de matériel présentant une **défectuosité technique réelle** dans les 8 jours qui suivent l'achat, le revendeur aura la possibilité de procéder à un échange par prélèvement sur son stock.

L'appareil en panne fera l'objet d'une demande d'accord de retour par fax au **04.78.86.40.49** et nous sera retourné complet, dans son emballage d'origine, en port payé pour **AVOIR**.

Le contrôle de la défectuosité est à l'initiative du revendeur. En cas d'abus manifeste et répété, nous nous réservons le droit de refuser le remboursement total du produit et de demander une participation aux frais de remise à neuf.

§3. Produits de faible valeur ou indémontables

Certains produits sont considérés comme Produits Echangeables soit parce que leur valeur est faible, soit parce qu'ils sont indémontables. Pendant la période de garantie, ils sont échangeables aux consommateurs de plein droit.

Le revendeur en obtiendra le remboursement par retour en usine en FRANCO DE PORT et accompagnés des justificatifs de garantie ou par remise aux délégués commerciaux.

Les produits concernés sont les suivants :

- ↗ Les **Thermoplongeurs** référencés 119 901, 119 902, 119 903
- ↗ Le **Chauffe Assiettes Baroque** référencé 269 001
- ↗ La **Machine à pop corn Poppy®** référencée 259 002
- ↗ Le **Croq'y®** référencé 189 002
- ↗ La **Chocolatière®** référencée 379001
- ↗ La **Barbapapa®** référencée 389 002
- ↗ Le **Hot Dog** référencé 169 002
- ↗ La **Yaourtière** référencée 439 101
- ↗ La **Yaourtière Déco** référencée 439 002
- ↗ La **Fromagère** référencée 449 001

§4. Délai d'intervention

Nous nous engageons à réexpédier un appareil sous garantie **dans les 3 jours ouvrés** qui suivent sa réception.

Compte tenu des délais de transport et des jours de fermeture, le délai total depuis la réception est donc d'environ 8 jours.

En cas d'impossibilité technique, nous nous engageons à informer le revendeur d'un nouveau délai qui ne saurait excéder 15 jours.

Au-delà de 21 jours et après relance non suivie d'effet, le revendeur obtiendra de plein droit le remboursement du produit.

Notre engagement est limité par la réception réelle du produit à l'usine. Les délégués commerciaux n'ont pas vocation à assurer dans les délais le service après vente sous garantie.

§5. Conditions d'application de la garantie

Les appareils retournés doivent impérativement être accompagnés :

- du bon de garantie dûment complété ou d'un justificatif d'achat (facture, ticket de caisse)
- du nom et adresse complète du consommateur
- du descriptif de la panne ou du motif d'insatisfaction

L'absence de ces informations entraîne suivant les cas du retard ou le rejet de la garantie.

Chapitre 2

Les pièces détachées

§1. Disponibilité des pièces détachées

Nous nous engageons à fournir les pièces détachées pendant une durée de 10 ans et les accessoires pendant 5 ans à partir de la date du lancement en fabrication de l'appareil.

En cas d'impossibilité définitive de fournir une pièce pendant cette durée, nous nous engageons à proposer au consommateur un remplacement neuf payant.

Les pièces détachées sont identifiables par des vues éclatées disponibles gratuitement sur simple demande en appelant au **04.78.86.40.40**.

Le catalogue complet de ces vues éclatées sera facturé au-delà de toute demande excédant 5 exemplaires par client.

§2. Garantie confiance

Afin d'éviter des retours pour des problèmes simples avant la vente (défaut d'aspect, accessoire manquant) ou après la vente (pannes mineures), nous acceptons de fournir gratuitement toutes les pièces détachées nécessaires à la réparation de nos produits.

Les commandes devront être accompagnées **impérativement** de :

- Nom et adresse du consommateur
- Justificatif d'achat
- Référence de l'appareil
- N° de série (voir plaque constructeur sur l'appareil)
- Symptôme de la panne.

En l'absence d'un ou plusieurs de ces éléments, la pièce expédiée sera **facturée**.

Les pièces échangées doivent être tenues à notre disposition pendant un mois. Passé ce délai, elles peuvent être détruites.

§3. Délai de fourniture

Le délai de traitement des commandes de pièces détachées sous ou hors garantie est de 3 jours ouvrables à compter de la réception de la commande.

Compte tenu des délais d'acheminement et des jours de fermeture, le délai total est d'environ 8 jours.

Au delà de 21 jours et après relance non suivie d'effet, le revendeur sera autorisé à prendre toute décision visant à satisfaire le consommateur.

Chapitre 3

Le S.A.V hors garantie

§1. Fonctionnement

Les appareils hors garantie doivent être retournés en franco de port au Service Après Vente LAGRANGE.

Un devis est établi sous 3 jours ouvrés à réception de l'appareil.

Nous ne comptons jamais de main d'œuvre. Seules les pièces sont facturées selon le barème en vigueur. (Disponible gratuitement et dans les mêmes conditions que les vues éclatées).

Suivant les cas :

- Revendeur en compte : accord sur devis
- Pas de compte : accord sur devis par courrier accompagné du règlement.

Après accord sur devis, délai identique au SAV sous garantie.

CONDITIONS SAV 2011 - LAGRANGE

IDENTITE COMMERCIALE

Société:	LAGRANGE	Direction Commerciale			
Adresse:	17 Chemin de la Plaine	Nom&Prénom:	Jana Courat		
	ZA Les Plattes	Téléphone fixe:	04 78 86 40 40		
	69390 VOURLES	Fax :	04 78 86 40 49		
		email:	jana.courat@lagrange.fr		
		Adresse du site:	www.lagrange.fr		

IDENTITE SERVICE APRES VENTE

Société:	LAGRANGE	Responsable SAV			
Adresse:	17 Chemin de la Plaine	Nom&Prénom:	Nicolas Bernizzoni		
	ZA Les Plattes	Téléphone fixe:	04 78 86 40 48		
	69390 VOURLES	Fax :	04 78 86 40 49		
		email:	nicolas.bernizzoni@lagrange.fr		
		Adresse du site:	www.lagrange.fr		

CONDITIONS DE GARANTIE

Marque Commerciale	Famille:	Durée Garantie Pièces	Durée Garantie MO	Durée garantie accessoires	Observations
LAGRANGE	PEM	2 ans	2 ans	2 ans	

Observations générales de garantie

Le port aller est à la charge du magasin

Les appareils défectueux doivent être renvoyés correctement emballés en franco de port à notre SAV

La garantie s'entend pièces, main d'œuvre et port retour compris

Les produits de faible valeur ou indémontables sont échangeables (liste précisée dans la charte ci-joint)

Assistance technique

Société:	LAGRANGE	Responsable Technique			
Adresse:	17 Chemin de la Plaine	Nom&Prénom:	Nicolas Bernizzoni		
	ZA Les Plattes	Téléphone fixe:	04 78 86 40 48		
	69390 VOURLES	Fax :	04 78 86 40 49		
		email:	nicolas.bernizzoni@lagrange.fr		
		Adresse du site:	www.lagrange.fr		

Famille	Doc technique CD Rom	Doc technique support papier	Mode d'emploi site internet	Forfait main d'œuvre
PEM	NON	Gratuite / Pourra être facturée au-delà de 5 exemplaires par client	OUI	NON
			Adresse	LAGRANGE SAV 17 Chemin de la Plaine - ZA Les Plattes 69390 VOURLES

PIECES

ACHAT PIECES DETACHEES					
Fournisseur:		LAGRANGE		Responsable Pièces Détachées	
Adresse:		17 Chemin de la Plaine ZA Les Plattes 69390 VOURLES		Nom&Prénom: Véronique Carrot	
				Téléphone fixe: 04 78 86 40 40	
				Fax : 04 78 86 40 49	
				email: veronique.carrot@lagrange.fr	
				Adresse du site: www.lagrange.fr	
		Sous Garantie		Hors Garantie	
Pièces :		Gratuites		Devis : Appel au 04 78 86 40 40	
Délai de livraison :		8 jours			
Délai maximum / relance :		21 jours / 15 jours			
Si hors délai :		Faire demande d'avoir du produit			
Port :		Gratuit			
Justificatif à joindre :		Ticket de caisse ou bon de garantie dûment complété par le magasin			
Durée appro. des pièces		Pièces détachées : 10 ans / Accessoires : 5 ans			
RETOUR CENTRE TECHNIQUE AGREE					
Pas de station technique agréée LAGRANGE					
PANNE A LA MISE EN SERVICE					
Délai considéré (date vente à date panne) :		8 jours		Echange sur stock magasin : OUI	
Accord de retour :		OUI		Echange constructeur :	
Justificatif :		Ticket de caisse ou bon de garantie dûment complété par le magasin		Avoir Constructeur : OUI	
DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE					
Fournisseur:		LAGRANGE		Responsable Pièces Détachées	
Adresse:		17 Chemin de la Plaine ZA Les Plattes 69390 VOURLES		Nom&Prénom: Jana Courat	
				Téléphone fixe: 04 78 86 40 40	
				Fax : 04 78 86 40 49	
				email: jana.courat@lagrange.fr	
				Adresse du site: www.lagrange.fr	
Ces conditions prennent effet au 1er Janvier 2011, pour une durée d'une année. Elles sont renouvelables par tacite reconduction par période annuelle sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception un mois avant son terme					
Date de mise à jour :		Nom, prénom et qualité du signataire:		Signature :	
01/01/2011		Philippe Lagrange			
		Président Directeur Général			