



1

NUMATIC INTERNATIONAL FRANCE

*13/17 RUE DU VALENGELIER
EAE LA TUILERIE
77500 CHELLES*

CONDITIONS GENERALES DU S.A.V. NUMATIC INTERNATIONAL EN FRANCE

EDITION octobre 2010

ARTICLE 1 –

- NUMATIC INTERNATIONAL est un fabricant mondial de matériel de nettoyage destiné aux entreprises de propreté, aux collectivités, aux industries, aux hôtels, aux supermarchés...
- Afin de commercialiser sa gamme de matériel en France, NUMATIC INTERNATIONAL a fait le choix de s'appuyer sur un réseau de distribution professionnel constitué de sociétés indépendantes au groupe NUMATIC INTERNATIONAL; la vente directe vers l'utilisateur final n'étant pas un objectif recherché par le groupe NUMATIC INTERNATIONAL.
- C'est ce réseau de distribution professionnel qui a en charge la gestion de l'utilisateur final: prospection, présentation, démonstration, SAV, conseils, formations... NUMATIC INTERNATIONAL évite le contact avec l'utilisateur final et ce pour des raisons de confidentialité et de sécurisation du marché envers le distributeur concerné.



FOURNISSEUR – CLIENT



FOURNISSEUR - CLIENT



FABRICANT

RESEAU DISTRIBUTION

UTILISATEUR FINAL

ARTICLE 2-

- **Toute acte de commercialisation du matériel NUMATIC INTERNATIONAL par un membre du réseau national de distribution* engage ce dernier à assumer et à assurer le S.A.V. auprès de son client final utilisateur de manière autonome, selon les conditions générales de S.A.V. NUMATIC INTERNATIONAL en vigueur, selon les conditions générales de Garantie NUMATIC INTERNATIONAL en vigueur et dans une recherche permanente de qualité afin de ne pas ternir l'image de la marque NUMATIC INTERNATIONAL.**
- **Ce système a pour objectif d'inciter les membres du réseau national de distribution à se professionnaliser et à être autonomes dans la gestion de l'après-vente afin de satisfaire le client utilisateur final.**
- **La philosophie de NUMATIC INTERNATIONAL en terme de gestion de l'après-vente est donc basée sur la responsabilité et l'engagement tacite de chaque membre du réseau national de distribution vis-à-vis de son client utilisateur final.**
- **NUMATIC INTERNATIONAL n'a pas pour vocation de faire l'après-vente à la place des membres du réseau national de distribution mais de les soutenir en permanence par le biais de formations techniques, de la réalisation et de la fourniture des documents techniques nécessaires, de la gestion d'un stock de pièces détachées adapté, de conseils techniques ...**

** Est considérée comme membre du réseau national de distribution toute société de distribution commercialisant le matériel NUMATIC INTERNATIONAL*

ARTICLE 3 –

- **Le matériel NUMATIC INTERNATIONAL est couvert par une garantie contre tous les défauts de fabrication constatés et reconnus par le Groupe.**
- **Les modalités détaillées de cette garantie sont présentées dans les Conditions Générales de Garantie en vigueur.**
- **Cette garantie est accordée à chaque membre du réseau national de distribution dans le respect des conditions en vigueur.**
- **Chaque membre du réseau national de distribution s'engage à faire bénéficier de cette garantie constructeur à son client final utilisateur.**

ARTICLE 4 –

- **NUMATIC INTERNATIONAL s'engage à fournir à son réseau de distribution les supports techniques permettant d'établir tout diagnostic technique et toutes les opérations de maintenance**
- **NUMATIC INTERNATIONAL s'engage à fournir les pièces détachées nécessaires à la maintenance du matériel vendu**
- **NUMATIC INTERNATIONAL s'engage à soutenir son réseau national de distribution par le biais d'une assistance technique téléphonique**
- **NUMATIC INTERNATIONAL s'engage à organiser des sessions de formations techniques « à la carte » afin de former les membres de son réseau de distribution à la maintenance du matériel vendu. Ces sessions pourront être réalisées au siège social de NUMATIC INTERNATIONAL ou chez le distributeur concerné.**
En aucun cas, ces sessions de formations ne pourront s'effectuer chez le client final utilisateur.

ARTICLE 5-

- **Chaque membre du réseau national de distribution a la responsabilité d'assurer le SAV auprès de son client final utilisateur que ce soit en période de garantie ou non.**
- **Chaque membre du réseau national de distribution doit s'assurer que son organisation structurelle lui permette de respecter cet engagement et d'y apporter toutes les modifications nécessaires dans le cas contraire.**
- **Chaque membre du réseau national de distribution s'engage à consulter par tous les moyens les documents techniques en vigueur fournis par le service technique de NUMATIC INTERNATIONAL, et à transmettre à ce dernier toutes les informations et/ou les références des pièces nécessaires à la maintenance du matériel vendu.**

ARTICLE 6-

- **NUMATIC INTERNATIONAL ne peut aucunement être tenue responsable des carences et/ou négligences d'un des membres du réseau national de distribution dans la gestion de son après vente.**
- **Aucun membre du réseau national de distribution ne peut transférer sa responsabilité liée à son après-vente vers NUMATIC INTERNATIONAL.**
- **Tout membre du réseau national de distribution ne respectant pas les conditions générales de SAV en vigueur ainsi que les conditions générales de Garantie en vigueur ne pourra engager la responsabilité de NUMATIC INTERNATIONAL.**
- **NUMATIC INTERNATIONAL se réserve le droit de procéder à la rupture sans préavis de tout partenariat commercial avec un des membres du réseau national de distribution dans le cas où ce dernier ne respecterait pas ses obligations en termes d'après-vente vis-à-vis de son client final.**

ARTICLE 7-

● CONTRAT S.A.V.A.N:

- **NUMATIC INTERNATIONAL France met à la disposition des membres du réseau national de distribution un contrat nommé S.A.V.A.N (Service Après-Vente Agréé Numatic).**
- **Ce contrat détermine la participation de NUMATIC INTERNATIONAL France aux frais de logistique après-vente et de main d'œuvre engagés par le partenaire S.A.V.A.N. dans le cadre :**
- **De la résolution des pannes intervenues en période de garantie sur du matériel NUMATIC INTERNATIONAL commercialisé par le partenaire S.A.V.A.N. et reconnue par le service technique NUMATIC INTERNATIONAL France (et exclusivement ce service) comme étant la conséquence d'un défaut de fabrication**

ARTICLE 8-

● ASSISTANCE NUMATIC INTERNATIONAL EN PERIODE DE GARANTIE:

- **Dans le cas de figure exceptionnel où un membre du réseau national de distribution ne serait pas en mesure d'apporter le service nécessaire à son client final utilisateur, lors d'une panne survenue en période de garantie, NUMATIC INTERNATIONAL pourra mettre à disposition de ce membre du réseau national de distribution une assistance technique. Cette assistance consiste à réaliser le diagnostic et la maintenance du matériel à la place du distributeur en question.**

PROCEDURES ET CONTENU DE L'ASSISTANCE:

- **Le distributeur fait parvenir à sa charge auprès de NUMATIC INTERNATIONAL le matériel en panne.**
- **Suite à la réception de ce matériel, un diagnostic est réalisé par NUMATIC INTERNATIONAL. Si la prise sous garantie est confirmée, nous procédons à la réparation et à la réexpédition du matériel, à notre charge.**
- **Dans le cas d'un refus de prise sous garantie, un devis sera effectué incluant les frais de réexpédition.**

ASSISTANCE PLUS NUMATIC INTERNATIONAL EN PERIODE DE GARANTIE: :

- **Concernant les autolaveuses autotractées: TTB 4552ST / TTB 6652ST et les autolaveuse autoportées VARIO, NUMATIC INTERNATIONAL pourra mettre a disposition des distributeurs une caisse-navette afin de faciliter la logistique.**
- **Il est entendu que le coût moyen de 2 allers et de 2 retours inhérents à une caisse navette est établi à 180€ HT (condition logistique NUMATIC INTERNATIONAL) et qu'un forfait égal à 50% du coût total moyen sera facturé au distributeur: soit 90€ HT**

PROCEDURES ET CONTENU DE L'ASSISTANCE PLUS:

- **NUMATIC INTERNATIONAL envoie la caisse navette chez le distributeur.**
- **Ce dernier s'occupe de conditionner la machine à l'intérieur de la caisse navette.**
- **NUMATIC INTERNATIONAL s'occupe de l'enlèvement de la caisse navette une fois la machine conditionnée.**
- **Suite à la réception de ce matériel, le diagnostic est réalisé par NUMATIC INTERNATIONAL. Si la prise sous garantie est confirmée, nous procédons à la réparation et à la réexpédition du matériel à l'intérieur de la caisse navette.**
- **Une fois la machine réceptionnée par le distributeur, NUMATIC INTERNATIONAL s'occupe d'enlever la caisse navette pour retour.**
- **NUMATIC INTERNATIONAL procède à la facturation du forfait logistique caisse navette: 90€ HT**

- **DETERIORATIONS:**

- ❖ **Toute dégradation constatée d'une caisse navette ou d'une machine durant un transport devra être signalée par «voie de réserves ».**
- ❖ **Sans cela, aucun recours ne sera possible.**
- ❖ **En cas de nécessité, l'usage de photos numériques pourra être mise en place.**
- **Toute dégradation de la caisse navette en raison d'une négligence d'un distributeur sera facturée 150€ HT .**

ARTICLE 9-

● ASSISTANCE NUMATIC INTERNATIONAL HORS PERIODE DE GARANTIE:

- Dans le cas de figure exceptionnel où un membre du réseau national de distribution ne serait pas en mesure d'apporter le service nécessaire à son client final utilisateur, lors d'une panne survenue hors période de garantie, NUMATIC INTERNATIONAL pourra mettre à disposition de ce membre du réseau national de distribution une assistance technique.
- Cette assistance consiste à effectuer l'intervention nécessaire auprès du client final utilisateur via le réseau d'intervenants SAV agréé NUMATIC INTERNATIONAL France et selon des conditions tarifaires régulées.