

POLITIQUE DE TOLEMAIL EN MATIÈRE DE GARANTIE

1. CHAMP D'APPLICATION

La politique de Tolemail en matière de garantie s'applique à tous les produits et les systèmes fournis par ses soins et facturés.

- Les luminaires à lampes fluorescentes
- Les luminaires LED

2. PERIODE DE GARANTIE

Tolemail garantit des produits dénués de tout défaut de fabrication et/ou de matériel défectueux pendant une période de garantie à compter de la date de facturation de :

- Les lampes fluorescentes : 1 an de garantie *
- Les ballasts pour lampe à fluorescence : 2 ans de garantie
- Les LED : 50.000 heures ou 5 ans de garantie
- Les drivers LED : 50.000 heures ou 5 ans de garantie
- Les batteries et module de sécurité intégrées aux luminaires, fluorescents et Led : 1 an de garantie

3. CONDITIONS DE GARANTIE

La garantie ne s'applique que si :

- Les produits ont été installés et mis en service suivant les instructions et recommandations du fabricant.
- Aucune modification ou aucune réparation n'a été apportée ou effectuée sans l'autorisation écrite de Tolemail SA
- Les produits ont fonctionné conformément aux valeurs électriques, à leurs applications et aux conditions environnementales figurant dans les spécifications et les instructions de fonctionnement, les normes de la CEI ou dans tout autre document accompagnant les produits ; la garantie n'est pas applicable si les conditions d'alimentation électrique n'ont pas été respectées, y compris (mais non limité à) en cas de pics d'alimentation, de surtension et de sous-tension au-delà des limites pour les produits ou des limites fixées par les normes d'alimentation ad hoc.
- Les défauts ne résultent pas d'un cas de force majeure.

4. AVIS DE DÉFAUTS

- Les défauts qui sont apparus au cours de la période de garantie doivent être signifiés à Tolemail dans les 8 jours de leur constat en transmettant au minimum les informations suivantes afin de vous octroyer un numéro de plainte et de non-conformité produit.

- L'identification et les quantités des produits défectueux
- Les références de facturation des produits défectueux
- La description détaillée du problème

- L'application, le nombre d'heures et de fonctionnement et les cycles d'allumage/extinction
- Si vous signalez un défaut à Tolemail SA pendant la période de garantie, vous autoriserez un représentant de Tolemail SA à accéder au produit ou au système défectueux pour vérifier son défaut de conformité.
- Vous retournerez le matériel défectueux à Tolemail SA qui – après son remplacement (composante)- sera renvoyé au fournisseur dudit matériel.

5. COUVERTURE DE LA GARANTIE

Si Tolemail SA estime que le produit faisant l'objet de la réclamation répond aux conditions de garantie et est reconnu défectueux, elle pourra à son gré :

- Réparer le produit ou la pièce défectueuse.
- Remplacer le produit ou la pièce défectueuse :
 - Soit par un produit ou une pièce du même type que le produit défectueux ou la pièce défectueuse
 - Soit par un produit ou une pièce similaire pouvant présenter de légères différences quant au design et aux fonctionnalités.

6. NON COUVERTURE DE LA GARANTIE

La garantie ne s'applique pas aux dommages qui ne sont pas explicitement mentionnés au point 5, comme entre autres :

- Tous les frais encourus pour remédier aux défauts, tels que les frais d'installation et de démontage ; les frais de transport du produit défectueux et/ou du produit réparé ou du produit neuf, les frais d'élimination, les frais de déplacement, les frais de temps de déplacement et les frais pour accéder aux produits défectueux (échafaudages, ascenseurs, etc...)
- Les frais de démontage de la pièce et de remontage de la pièce réparée ou remplacée, en cas de réparation d'une pièce défectueuse.
- Tout service pouvant être nécessaire comme une nouvelle mise en service à jours des logiciels etc...
- Tout dommage à d'autres biens que les produits fournis par Tolemail SA ou toute perte liée à l'activité professionnelle de l'acheteur ou des personnes pour lesquelles il est tenu responsable.

*Rodage des sources fluorescentes

Le rodage consiste à appliquer aucune gradation durant les cent premières heures de fonctionnement d'une source.

L'absence de rodage a pour conséquence une usure prématurée des électrodes, entraînant une réduction de la durée de vie des sources et une surconsommation du luminaire