

Conditions générales de garantie et de service d'assistance technique

À destination des clients Professionnels d'Automatismes BFT France, pour la vente de produits ci-après listés.
À compter du 1^{er} janvier 2025

La garantie contractuelle BFT est exclusive de tout régime, légal ou non, de responsabilité de BFT tels que, notamment, la garantie légale des vices cachés ou le régime de responsabilité solidaire entre le fournisseur et le producteur prévu par la loi n° 98.389 du 19 mai 1998 telle que modifiée.

DURÉE

Durée de la garantie à compter de la date de fabrication apposée sur les Produits :

36 mois :

- Tous les kits pour portails, les moteurs, armoires de commande, produits électroniques, de marque BFT (hors usage gestion de trafic et émetteurs radio) ;
- Les solutions d'alimentation solaire (hors batteries) pour portails et portes de garage de marque BFT.

24 mois :

- Les produits de la famille Bornes et Barrières de marque BFT (non couplées à une gestion de trafic) ;
- Les produits de la famille Porte piétonne BFT ;
- Les électroniques des kits batteries pour portails et portes de garage de marque BFT

12 mois :

- Les Bornes escamotables et Barrières levantes couplées à la gestion de Trafic de marque BFT ;
- Les systèmes de gestion de trafic.
- Les émetteurs radio

Les conditions ci-dessus ne concernent pas les accessoires et produits de marques tiers pour lesquels il convient d'appliquer les conditions de garantie du fournisseur. Les consommables (piles, batteries à l'unité, ampoules...) ne sont pas garantis.

ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Cette garantie s'applique aux produits du catalogue BFT destiné à des clients professionnels (ci-après dénommé(s) « Produit(s) »).

BFT garantit ces Produits contre toute défectuosité de matière ou de fabrication reconnue par BFT pendant toute la durée de la garantie contractuelle prévue ci-dessus et dans les conditions et limites d'installation et d'utilisation indiquées par BFT dans les notices Produits ou toute autre documentation ou information à destination des clients professionnels.

Cette garantie ne s'applique pas aux dysfonctionnements des Produits de marque BFT résultant de la qualité de l'environnement dans lequel ils sont installés :

- écran radio et parasites électriques résultant d'appareillages, de contraintes électriques ou de la qualité du réseau électrique.
- défaillances, perturbations et mauvaise qualité des réseaux de télécommunication type téléphone et/ou ADSL pour les Produits connectés à ces médiums.

Cette garantie s'étend, au choix de BFT, à la remise en état ou au remplacement gratuit du Produit défectueux par un produit de mêmes fonctionnalités, neuf ou rénové.

Lorsque cette garantie est mise en jeu durant sa durée initiale, elle est reconduite pour une période équivalente à compter de la réexpédition par BFT du Produit réparé ou remplacé.

FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Dans le but d'améliorer la prise en charge d'une demande de mise en œuvre de la présente garantie contractuelle, BFT invite le Client professionnel :

- à contacter les conseillers techniques du Service Clients BFT (dont les coordonnées figurent ci-après), dès que le Client est en mesure d'intervenir sur le site d'installation. Dans ce cadre, les conseillers techniques du Service Clients questionneront le Client afin de collecter les premières informations.

Les informations relatives à cet appel seront collectées et retranscrites par écrit au Client (par courrier, courriel).

- à joindre une copie de ces échanges et l'accord de retour (RMA), lors du retour en agence BFT dudit Produit, afin d'améliorer la qualité de traitement de la demande.

Le retour des Produits en appel de garantie doit s'effectuer en port payé, non remboursable, à l'adresse de l'agence BFT indiquée sur l'accord de retour.

BFT se réserve le droit de demander au client la facture correspondante.

BFT s'engage, sauf cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, à réexpédier en franco de port, les Produits réparés ou remplacés dans le cadre de la garantie, dans un délai d'environ deux semaines à compter de la réception des Produits défectueux à l'agence BFT la plus proche.

Si après examen BFT ne reconnaît pas la défectuosité du Produit, BFT informe le client que le Produit ne peut être couvert par la garantie. Le client peut alors demander que le Produit lui soit retourné à ses frais pendant un mois à partir du moment où l'information lui aura été envoyée. Les Produits renvoyés en appel de garantie et ayant été remplacés conformément aux conditions de garantie ainsi que les Produits non couverts par la garantie et non réclamés par le client durant la période spécifiée ci-dessus deviennent la propriété de BFT.

DEMANDE ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE SAV AVANCÉ

Le Client a la possibilité de souscrire au service de SAV avancé, lui permettant par anticipation d'obtenir rapidement un produit de remplacement. Le client devra indiquer dans sa commande le n° de retour RMA communiqué par BFT.

Ce service sera réalisé et facturé dans les conditions en vigueur. (Montant sur demande)

La réalisation de ce service par BFT ne peut en aucun cas être considéré comme une reconnaissance implicite de responsabilité.

Si après examen du Produit, BFT met en avant la conformité du Produit, BFT retourne le produit, aucun avoir effectué (Port à la charge du client).

Si après examen BFT reconnaît la défectuosité du Produit, BFT effectue l'envoi du produit et des frais du service.

Si après examen BFT, le produit ne rentre pas dans le cadre de la garantie, le client peut alors demander que le Produit lui soit retourné à ses frais pendant un mois à partir du moment où l'information lui aura été envoyée.

Les Produits renvoyés en appel de garantie et ayant été remplacés conformément aux conditions de garantie ainsi que les Produits non couverts par la garantie et non réclamés par le client durant la période spécifiée ci-dessus deviennent la propriété de BFT.

EXCLUSION DE LA GARANTIE

Cette garantie comprend uniquement la réparation ou le remplacement du Produit reconnu défectueux par BFT après examen, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit. Cette garantie ne saurait faire l'objet d'un avoir.

La garantie ne comprend notamment pas la prise en charge :

- des frais liés à la commande d'origine du Produit défectueux : frais de traitement, frais de port, frais administratif ou tarification d'un service associé ;
- des frais de démontage et de réinstallation des Produits ;
- des Produits détériorés par suite de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation et notamment dans les cas suivants :
 - utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des volets roulants, volets battants, stores, portails et portes de garage et portes piétonne,
 - utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par BFT,
 - irrespect des instructions d'installation (y compris le branchement), de fonctionnement et d'utilisation données par BFT ;
- des Produits ouverts, démontés, cassés, percés ou coupés ;
- des consommables (piles, ou batteries non mentionnées ci-dessus dans la liste des Produits garantis) ;
- des frais d'entretien et de maintenance des Produits ;
- des conséquences des catastrophes naturelles et des cas de force majeure ou de cas fortuit ;
- des dommages matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs au défaut du Produit.

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles pendant une période égale à celle de la garantie commerciale précisée ci-dessus. Pour connaître la liste des dites pièces détachées, le Client doit se référer aux catalogues des pièces détachées en vigueur (disponible sur demande ou sur www.bft-automation.com).

DEMANDE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Sur demande du Client, les conseillers techniques de BFT peuvent être amenés à rappeler par téléphone les caractéristiques techniques, les conditions et limites d'installation et d'utilisation d'un Produit BFT, et le cas échéant, à répondre à une demande d'assistance téléphonique pour la résolution d'un dysfonctionnement d'un Produit installé sur site. Le Client professionnel reste l'unique responsable de l'installation et doit en cas de besoin, adapter et compléter l'information fournie par BFT au regard de la clientèle concernée, de la réglementation applicable et des spécificités du site concerné.