

# GARANTIES NRF

## EXIGENCES DE GARANTIE (LIMITÉE)



### CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE LIMITÉE

1. Cette procédure s'applique au traitement des réclamations des clients concernant des pièces NRF défectueuses (réclamations au titre de la garantie).
2. Les clients éligibles pour déposer une réclamation au titre de la garantie sont les prestataires professionnels de services de réparation et d'entretien de véhicules à moteur qui a) ont acheté une pièce NRF directement auprès d'une société du groupe NRF ou d'un distributeur de pièces NRF et b) l'ont installée dans un véhicule à moteur dans le cadre de leurs activités commerciales enregistrées.
3. La garantie limitée couvre uniquement les dommages causés aux pièces NRF résultant de défauts matériels cachés ou de défauts dus à une technologie de fabrication défectueuse, ou de défauts physiques des pièces NRF survenus pendant le processus de production.
4. La garantie limitée est accordée pour une période de 36 mois à compter de la date d'installation de la pièce NRF dans un véhicule à moteur.
5. La garantie limitée n'exclut, ne limite ni ne diminue les droits des clients découlant de la non-conformité des marchandises au contrat.
6. Les clients sont seuls responsables du traitement des réclamations des consommateurs liées à la vente de pièces NRF conformément aux lois locales sur la protection des consommateurs. Les clients ne peuvent pas invoquer leur incapacité ou leur échec à obtenir un remboursement de la part de NRF pour justifier le rejet des réclamations des consommateurs. Les droits des consommateurs ne doivent pas être affectés négativement par la procédure.

### CONDITIONS DE RECOURS À LA GARANTIE LIMITÉE

1. En cas de réclamation d'un utilisateur final concernant une pièce NRF défectueuse auprès d'un client, ce dernier peut déposer une demande de garantie de la manière suivante.
2. La réclamation au titre de la garantie doit être soumise par le client qui a acheté une pièce NRF :
  - directement auprès d'une société du groupe NRF - à NRF par e-mail avec un formulaire de réclamation au titre de la garantie correctement et entièrement rempli,
  - auprès d'un distributeur de pièces NRF (autre qu'une société du groupe NRF) - à ce distributeur par e-mail avec un formulaire de réclamation au titre de la garantie correctement et entièrement rempli.
3. Le formulaire de réclamation au titre de la garantie doit inclure les informations suivantes :
  - a) Numéro de pièce NRF (correspondant à la preuve d'achat),
  - b) La preuve d'achat originale, la facture ou le reçu confirmant l'installation (reliant la pièce à un numéro d'identification du véhicule (VIN) spécifique),
  - c) Description détaillée du défaut, pouvant aider à en déterminer la cause (photos avec lectures de diagnostic, codes d'erreur de diagnostic informatique, etc.),
  - d) Numéro VIN du véhicule dans lequel la pièce a été installée,
  - e) Marque, modèle, moteur et type de transmission du véhicule,
  - f) Date et kilométrage au moment de l'installation,
  - g) Date et kilométrage au moment du démontage.
4. Dans le cas de réclamations au titre de la garantie concernant des pièces NRF diagnostiquées à l'aide d'un ordinateur ou d'un autre appareil, un code d'erreur provenant de l'appareil de diagnostic confirmant le dysfonctionnement doit être inclus dans le formulaire de réclamation au titre de la garantie.

# NRF WARRANTY (LIMITED) WARRANTY REQUIREMENTS



5. Si le formulaire de demande de garantie n'est pas correctement et entièrement rempli, la demande de garantie sera rejetée.
6. En cas de soumission d'un formulaire de demande de garantie incomplet, le client en sera informé et disposera de 14 jours pour fournir les informations manquantes ou les documents requis.
7. La pièce NRF soumise pour une demande de garantie doit être complète, y compris tous les accessoires avec lesquels elle a été achetée, et doit comporter toutes les marques et tous les numéros de série intacts (s'ils ont été apposés à l'origine par le fabricant).
8. Le non-respect du délai de 14 jours pour remplir les demandes de garantie entraînera leur rejet.

## EXCEPTIONS

1. La garantie limitée ne couvre pas, et dans certains cas annule la garantie pour :
  - a) Les pièces NRF usées en raison d'une usure normale,
  - b) Les défauts causés par des objets ou substances étrangers pénétrant dans le produit, autres que les fluides destinés au système,
  - c) les dommages causés par un stockage inapproprié ou l'utilisation de consommables incorrects,
  - d) les dommages résultant d'un cas de force majeure ou d'événements fortuits (par exemple, incendies, inondations, vols, coups de foudre, courts-circuits électriques, collisions et accidents de la route),
  - e) les rayures et les dommages mécaniques, ainsi que les autres défauts causés par ceux-ci (généralement dus à une installation incorrecte),
  - f) Les défauts causés par la négligence ou le manque d'entretien approprié, tels que définis par le fabricant des pièces NRF ou du véhicule,
  - g) Les coûts supplémentaires liés au défaut, tels que l'hébergement, la location d'un véhicule de remplacement, les frais de déplacement, la perte de revenus et autres pertes matérielles ou immatérielles,
  - h) Pièces NRF qui ont été modifiées, réparées par l'utilisateur, altérées structurellement ou installées par des personnes non autorisées.
2. La garantie limitée ne s'applique pas non plus en cas de dommages mécaniques.
3. L'installation de pièces NRF contraire à leur usage prévu ou à leurs spécifications (par exemple, dans un véhicule incompatible ou de manière inappropriée) annule la garantie limitée.

## EXÉCUTION DE LA GARANTIE LIMITÉE

1. NRF évaluera la demande de garantie dans les 30 jours suivant la date de soumission du formulaire de demande de garantie dûment rempli et informera le client de sa décision.
2. Le client a le droit de faire appel d'une décision négative par e-mail dans les 14 jours suivant la réception de la décision de NRF concernant la demande de garantie.