

## Procédure de garantie

### 1. Objet

Ce document décrit de manière synthétique la **procédure de prise en charge des garanties ATEA**, incluant :

- les conditions de garantie,
  - le **bon de retour (RMA)**,
  - la **remise spéciale appliquée aux produits de remplacement**,
  - l'obligation pour le client de **fournir une commande et de nous retourner les produits défectueux**.
- 

### 2. Champ d'application

La garantie s'applique exclusivement aux produits ATEA vendus par ATEA ou ses représentants officiels, dans le respect des conditions d'utilisation, d'installation et de maintenance définies par ATEA.

Les demandes de garantie doivent être effectuées **uniquement par l'acheteur d'origine**.

---

### 3. Durée de la garantie

Garantie à compter de la date d'expédition :

- **Blanc / Dynamic White** : 5 ans ou 60 000 h (au premier des deux termes atteint)
- **D2W / 48V / Color / RGB / RGBW / RGB2W / High Output / Pool / Sauna** : 3 ans ou 36 000 h (au premier des deux termes atteint)
- **SPI / DMX512** : 2 ans ou 20 000 h (au premier des deux termes atteint)

La période de garantie n'est ni prolongée ni renouvelée si le produit est réparé ou remplacé par ATEA

---

### 4. Conditions de prise en charge

La garantie couvre uniquement les **défauts de matériaux et de fabrication**.

Sont exclus notamment :

- La période de garantie est expirée
- mauvaise alimentation électrique (CV / CC incorrecte),
- installation non conforme ou réalisée par du personnel non qualifié,
- modification, démontage ou réparation non autorisée,
- conditions environnementales d'utilisation ou de stockage anormales (température, humidité, immersion, pression mécanique, agents chimiques, etc.),
- usage d'accessoires ou composants non ATEA,
- numéro de série ou identification détériorés,
- Dommages causés par le transporteur pendant le transport

## 5. Obligation du client

Le client doit :

- Respecter toutes les directives d'installation et d'utilisation d'ATEA
- S'assurer que l'installation est effectuée par du personnel qualifié
- Manipuler les produits avec soin et précaution
- Fournir toute la documentation nécessaire à l'appui de la réclamation (photos, vidéos, détails d'installation, etc.)
- Retourner les produits défectueux dans les délais impartis

Le non-respect de ces obligations entraînera le rejet immédiat de la réclamation au titre de la garantie.

---

## 6 Procédure de réclamation au titre de la garantie

### 6.1 Déclaration de la réclamation

Le client doit informer ATEA ou son représentant officiel dès la découverte du défaut et soumettre un rapport d'incident complet.

Les réclamations incomplètes ou tardives pourront être rejetées.

### 6.2 Bon de retour (RMA)

ATEA transmet un **bon de retour** incluant les instructions de retour.

- Aucun retour ne doit être effectué sans accord préalable d'ATEA.
- Les produits doivent être retournés complets, identifiables et correctement emballés.
- Les produits défectueux doivent être retournés dans un délai maximum de 30 jours après émission du bon de retour.

Le non-respect de ces conditions entraînera le rejet de la réclamation au titre de la garantie et la facture devient exigible.

**Les frais de transport aller/retour restent à la charge exclusive du client.**

---

## 7. Analyse et décision ATEA

ATEA procédera à une évaluation technique des produits retournés.

ATEA se réserve le droit exclusif de :

- Déterminer l'origine du défaut
- Évaluer la conformité aux conditions de garantie
- Accepter ou refuser la demande de garantie

La décision d'ATEA est définitive et sans appel.

## 8. Exception

- Le remplacement sera proposé sans analyse préalable de la réclamation si la demande est urgente ou si le retour des pièces défectueuses ne peut être organisé avant la mise en place des produits de remplacement.
  - Dans ce cas, ATEA transmet un devis de remplacement.
  - Les frais engagés y compris les coûts de transports et de rapatriement seront à la charge de la partie responsable après analyse des résultats.
- 

## 9. Commande client

Le remplacement fait l'objet d'une **commande client obligatoire**.

Aucune production ou expédition de produit de remplacement ne pourra être lancée sans réception de la commande client correspondante.

La commande permet :

- la traçabilité,
  - l'identification du remplacement,
  - l'application correcte des conditions de garantie et de remise.
- 

## 10. Remise spéciale – Produit de remplacement

Dans le cadre d'un remplacement :

- ATEA peut proposer une **remise spéciale sur le produit de remplacement (30% par rapport au prix de la commande)**.
  - Cette remise est conditionnée à l'acceptation du diagnostic et aux conditions commerciales ATEA en vigueur.
  - Cette remise n'est ni automatique ni contractuelle. Elle est accordée à la discrétion d'ATEA.
- 

## 11. Remplacement / réparation

Si la garantie est acceptée, ATEA pourra, à sa discrétion :

- réparer le produit défectueux, ou
- proposer un **produit de remplacement équivalent ou techniquement amélioré**.

Les coûts de dépose, repose et installation ne sont **pas couverts** par la garantie.

---

## 12. Limitation de responsabilité

La responsabilité d'ATEA est strictement limitée, au choix d'ATEA, à :

- la réparation,
- le remplacement,
- ou le remboursement du produit défectueux.

Aucune indemnisation ne pourra être réclamée pour pertes d'exploitation, pertes de profit ou dommages indirects.

# ATEA

## 13. Contacts garantie

- **Site** : [www.atea.fr/garantie.pdf](http://www.atea.fr/garantie.pdf)
- **Email** : [sales@atea.fr](mailto:sales@atea.fr)
- **Téléphone** : +33 (0)1 41 36 07 70
- **Adresse** : 138 avenue Aristide Briand – 92220 Bagneux – France

