

Informations sur les retours 2012

PROCEDURE DE RETOUR

- Renseigner de façon précise la demande de retour Ermax.
- Faxer ce document à l'attention de notre SAV et attendre un bon de retour à mettre dans le colis.
- Il est demandé d'effectuer le retour du colis par la poste. Les frais de port sont remboursés avec les pièces lorsque l'erreur est imputable à Ermax.
- En règle générale, les échanges et/ou garanties sont expédiés facturés. Un avoir est établi à réception de la pièce en retour, après expertise par nos services.

INFORMATIONS IMPORTANTES

- Depuis 2000, les plastiques des compteurs se déforment à 70° au lieu de 200° ! Il faut protéger vos compteurs quand la moto est stationnée au soleil ou devant un mur blanc. Aucune garantie ne sera acceptée en cas de sinistre, le problème se produisant également avec les bulles d'origine ! Des protections de compteurs sont disponibles chez Ermax.
 - Le montage des pièces n'est pas garanti (serrage excessif des vis, modifications à apporter sur la moto précisées sur les notices mais non effectuées, ...).
 - Tout accessoire monté ou essayé sur une moto ne sera plus considéré comme une pièce neuve et ne sera ni repris ni échangé.
 - Nous ne garantissons pas les bulles abîmées par un lavage inadéquat (produits, abrasifs, corrosifs ...).
 - Nous ne garantissons pas les peintures et vernis abîmés par un lavage inadéquat (produits agressifs, lavage vapeur « haute pression » ...), des impacts ou par des serrages excessifs des vis.
 - Les produits abîmés par des liquides corrosifs ne sont pas garantis (liquides de batterie ou de frein, essence ...).
 - Il appartient au client de prendre connaissance de l'ensemble des caractéristiques des produits, et notamment de leur mode d'utilisation et d'installation, et de mettre en œuvre les procédures adaptées pour permettre la meilleure utilisation des produits. Nos produits sont prévus pour des montes d'origine et ne sont pas garantis s'ils sont utilisés dans d'autres conditions. **Depuis 2009, un guide d'utilisation est livré avec les produits Ermax et doit être remis aux utilisateurs finaux.**
 - Nos marchandises voyagent dans tous les cas aux risques et périls du destinataire, même si le port est payé par Ermax. Les éventuelles réserves pour des produits manquants ou arrivés cassés sont à faire immédiatement auprès du transporteur lors de la réception des produits et très précisément.
 - Toute autre réclamation, pour être recevable, doit être formulée dans les 72 heures qui suivent la réception de nos marchandises.
 - Nous vous rappelons qu'un certain nombre de cartes grises ne reflètent pas le millésime exact du modèle de la moto et nous vous mettons en garde contre les erreurs d'année (parfois 2 ans de différence entre l'année de la carte grise et la sortie du modèle).
 - En 2012, les produits (ou couleurs) sortis en 2010 seront repris avec une décote de 10% et ainsi de suite :
 - Les produits sortis en 2009 : - 25%
 - Les produits sortis en 2008 : - 40%
 - Les produits sortis en 2007 : - 55%
 - Les produits sortis en 2006 : - 65%
- Les produits plus vieux ne seront pas repris.
- Certains produits ne sont pas repris, à savoir :
 - Les produits fabriqués sur mesure ou sur demandes spéciales des clients.
 - Les bulles, saute-vent et pare-brise de couleur, autres que clair, fumé clair, gris clair et noir clair.
 - Les bulles racing autres que claires.
 - Les carénages têtes de fourches et leurs bulles de remplacement.
 - Les produits en Alu Brossé et Look Carbone.
 - Les produits pour lesquels nous sommes distributeur (et non fabricant).
 - Les sérigraphies « décoratives » (Cœurs, Art Déco, Flaming ...) :
 - Les bulles de motos avec sérigraphies sont fabriquées uniquement sur commande et ne sont pas reprises.
 - Les pare-brise de scooters avec sérigraphies sont repris avec décote selon la règle de l'année de sortie du scooter (voir ci-dessus).
 - Les pare-brise universels et pour Vespa avec sérigraphies sont repris avec une décote de 10%.
 - Les invendus ne sont pas repris.
 - La validation des retours ne devient définitive qu'après expertise des marchandises retournées.
 - **Les produits Ermax sont garantis un an. Nos garanties ne concernent que les accessoires Ermax et la main d'œuvre n'est pas remboursée.**