

## 1. Service après-vente | Enregistrement et traitement des réclamations

### 1.1. Généralités

- Ces conditions de service après-vente sont un complément à nos [conditions de vente générales](#) et à nos [conditions de garantie](#), qui restent applicables en tout temps.
- Winsol se réserve le droit de modifier ces conditions.
- Le client est conscient et accepte que tout nouveau composant que Winsol doit fournir, avec ou sans garantie, peut présenter des différences de couleur.
- En cas de répétition de la même erreur sur la même commande, Winsol prend en charge les frais d'intervention.

### 1.2. Types de réclamations

#### Dommages de transport et articles manquants

- Les dommages de transport et/ou les articles manquants doivent être enregistrés immédiatement et au plus tard dans les 48 heures suivant la réception des marchandises, y compris :
  - des photos de l'emballage endommagé,
  - le matériel endommagé
  - ET le CMR signé indiquant le dommage ou la pénurie.

Sans ces informations, Winsol ne peut pas fournir la preuve des dommages ou des articles manquants au transporteur, et la réclamation ne peut pas être prise en considération.

Pour clarifier : la notification sur le CMR doit être faite immédiatement à la réception des marchandises sur la copie du transporteur. La notification ne peut pas être faite ultérieurement. Seulement après la notification sur le CMR, le client dispose de 48 heures pour s'enregistrer sur la plateforme [Winsol Extranet | SAV](#).

- En cas de livraison par transport Winsol, la note de livraison signée avec la notification requise doit être téléchargée à la place du document CMR.
- Le client doit être présent pour la réception des marchandises, faute de quoi il ne pourra y avoir d'enregistrement des dommages de transport et des articles manquants. Dans des cas exceptionnels, en cas d'absence lors de la livraison, la plainte, y compris les photos, peut être enregistrée via la plateforme [Winsol Extranet | SAV](#) dans les 48 heures suivant la réception des marchandises. Winsol NV se réserve le droit de rejeter la plainte dans ce cas.

## **Non-conformité de la livraison avec la commande - Défauts visibles autres que les dommages de transport ou les articles manquants**

S'il apparaît que la livraison n'est pas conforme à la commande et contient, par exemple, des pénuries ou des pièces incorrectes, Winsol fournira les pièces correctes. L'enregistrement doit être effectué via [Winsol Extranet | SAV](#), conformément à l'article 1.3, au plus tard avant l'installation du produit.

### **Garantie**

La qualité est primordiale pour Winsol. Si un matériau doit être remplacé pendant la période de garantie, cela doit également être demandé via [Winsol Extranet | SAV](#) conformément à l'article 1.3.

### **1.3. Comment enregistrer ma réclamation ?**

- L'enregistrement se fait via le portail [Winsol Extranet | SAV](#). Toute communication concernant la réclamation doit également se faire par ce canal.
- Les photos et/ou vidéos sont obligatoires (dans le cas de dommages de transport, le CMR et/ou la note de livraison mentionnant les dommages ou les manquants est également obligatoire), ainsi qu'une description détaillée de la réclamation et de la solution attendue. Plus la description est détaillée, mieux c'est. Si nous ne recevons pas de photo du dommage, nous ne pourrions pas traiter la réclamation.
- Astuce ! Utilisez les numéros d'article pour nommer un produit, ne fournissez pas de description. Pour trouver ces numéros, vous pouvez utiliser les vues éclatées disponibles (mentionnant le numéro d'article) de nos produits Outdoor sur notre [boutique en ligne](#). Pour nos produits Home, vous pouvez trouver les numéros corrects via le lien suivant : [Documents Home](#).
- Enregistrement avant l'installation : la photo du dommage visible sur le produit doit être prise avant l'installation. La pièce endommagée sera envoyée sous garantie. Le client peut choisir d'installer le produit avec ou sans la pièce endommagée, mais cela n'est pas recommandé. Si un produit avec des dommages visibles est quand même installé, Winsol ne peut en aucun cas être tenu responsable de frais tels que le démontage, la réparation, etc.
- Enregistrement après l'installation : Les réclamations avec des photos de dommages visibles sur le produit après l'installation ne peuvent être acceptées que s'il est seulement visible lors de l'utilisation du produit ou s'il s'agit d'un cas de garantie conformément à nos conditions de garantie, qui sont disponibles sur notre site web [www.winsol.eu](http://www.winsol.eu). Dans ce cas, nous avons également besoin d'une photo du produit installé complet.
- Vitrage : en cas de dommage au vitrage, la photo de l'étiquette du fournisseur du vitrage doit être téléchargée avec la réclamation. Cela nous donne les informations correctes pour que nous puissions recommander le vitrage.
- Pour certains produits, les tolérances généralement connues s'appliquent (par exemple, telles que décrites par le WTCB). Ces tolérances sont consultables librement par tous auprès des autorités qui ont décrit les tolérances. Winsol a toujours le droit d'invoquer les tolérances et donc de ne pas accepter une réclamation.

- Winsol se réserve le droit de clôturer une réclamation après des tentatives répétées pour obtenir des informations.
- Winsol NV se réserve le droit de refuser la réclamation à tout moment
  - o lorsque l'on soupçonne que le dommage visible signalé a été causé par la faute du client après la livraison par WINSOL
  - o lorsque WINSOL estime qu'il ne s'agit pas d'un cas de garantie ou qu'il entre dans les tolérances mentionnées ci-dessus.

## 2. Service après-vente | Retour

### 2.1. Qu'est-ce qu'un retour ?

Un retour est un matériel qui doit être renvoyé à l'usine pour analyse et/ou réparation. Un retour n'est possible qu'après l'approbation d'un employé de Winsol.

### 2.2. 2 types de retours

- Le matériel électrique (moteurs, modules, émetteurs) couvert par la garantie doit être retourné à l'usine dans un délai de 40 jours ouvrables (8 semaines de travail) après le départ du nouveau matériel. En cas de non-respect, le nouveau matériel sera automatiquement facturé. Aucun retour (en temps voulu) ne peut être considéré pour un crédit note et doit être payé.
- Matériel non-électrique : Le produit Winsol ne fonctionne pas correctement et doit être retourné à l'usine pour inspection et réparation.

### 2.3. Où puis-je demander un retour ?

Lors de la création d'une plainte, vous pouvez indiquer s'il y a un retour associé à la plainte. Après l'approbation d'un employé de Winsol, un formulaire de retour sera envoyé par e-mail. Ce formulaire de retour doit être attaché à chaque colis. Veuillez noter que le code-barres doit être visible. Les retours doivent être emballés de manière suffisante et correcte. Si ce n'est pas le cas, les rayures et les dommages ne sont pas couverts par notre garantie.

La demande de collecte doit être faite par e-mail avec le numéro de retour, le nombre de colis et la longueur.

- Produits Outdoor (stores bannes, screens, pergolas) - [expedition.outdoor@winsol.eu](mailto:expedition.outdoor@winsol.eu)
- Produits Home (Menuiseries, volets et portails) - [expedition.home@winsol.eu](mailto:expedition.home@winsol.eu)

Les retours sans formulaire de retour ne seront pas collectés par le transporteur.

Les retours livrés directement à Winsol par le client doivent également avoir un formulaire de retour. En l'absence de formulaire de retour, le retour sera refusé.

### 3. Service après-vente | Intervention

- La demande d'intervention doit être effectuée via le portail Winsol [Extranet | SAV](#). Après cette demande, un membre de l'équipe technique vous contactera.
- Lors de la demande d'intervention, des photos et/ou des vidéos sont obligatoires, ainsi qu'une description détaillée de la plainte et de la solution attendue. Plus la description est détaillée, mieux c'est.
- Pour les produits Winsol Pergola, la [liste de contrôle d'installation](#) complétée et signée et le document de [vérification de l'intervention](#) doivent être téléchargés lors de la demande d'intervention.
- S'il apparaît que la cause est une erreur d'installation, l'intervention et les coûts associés (déplacement et hébergement) seront facturés.
- En cas d'intervention sous garantie conformément à nos conditions de garantie, toute intervention sera toujours payante si la demande est faite > 1 an après la livraison du produit par WINSOL.
- Si l'adresse d'intervention est en dehors de la zone attribuée ou à plus de 75 km du showroom du client, l'intervention sera facturée.
- Votre propre technicien doit être présent pendant l'intervention. En cas d'absence, l'intervention sera facturée à 100%.
- En cas d'annulation : Vous devez annuler par e-mail 72 heures à l'avance, sinon des frais fixes de 100 € + 100% des coûts de transport/hébergement/indemnité déjà engagés seront facturés. En cas d'annulation impossible (par exemple pour les billets de train ou d'avion, etc.), les coûts engagés seront entièrement facturés.
- En tant que client professionnel, vous restez responsable de l'installation, même après l'intervention d'un spécialiste de produit Winsol.
- Les mises à jour pour les produits qui fonctionnent sur Casambi sont désactivées par défaut. Ni le client professionnel ni le client privé ne peuvent activer ces mises à jour. Si on découvre que les mises à jour n'ont pas été désactivées et qu'elles sont la cause de la plainte, l'intervention sera facturée.
- Il est nécessaire que les produits Winsol soient facilement et en toute sécurité accessibles. Si une échelle ou un échafaudage est nécessaire, ils doivent être présents sur le site à l'arrivée de notre spécialiste de produit Winsol. Winsol se réserve le droit de refuser l'intervention si cette condition n'est pas remplie ou si la sécurité est mise en danger. En fonction de la planification, le spécialiste de produit Winsol peut décider d'attendre sur place jusqu'à ce que les produits soient facilement et en toute sécurité accessibles, ou de reporter la visite à une autre date. Les frais de déplacement et d'attente seront facturés à 100%.
- Les interventions effectuées par le client ou ses sous-traitants ne sont pas remboursées par Winsol conformément à nos conditions de garantie, sauf accord écrit.
- La période de garantie n'est pas prolongée par les travaux de garantie et les livraisons de remplacement dans le cadre de la garantie.

## Tarifs d'intervention

- Tarif horaire du Spécialiste Produit Winsol : 65 €/heure (par heure commencée)
- Frais de déplacement : 0,45 €/km
- Hôtel et vol/train : prix sur demande
- Si le client demande une intervention dans les 72 heures, en plus des coûts de déplacement et d'intervention, une indemnité fixe de 500 € sera facturée. Winsol se réserve le droit, en fonction de la capacité, de ne pas répondre aux interventions rapides.

## 4. Formation

Pour nos produits Home & Outdoor, vous pouvez consulter une vue d'ensemble de nos formations sur [l'Extranet | Academy](#). Ces formations sont gratuites et se déroulent à différents endroits en Belgique et à l'étranger. Pour nos produits Pergola, nous organisons des formations chez le client B2B, spécifiquement lors de l'installation du modèle de showroom\*. Nous offrons également une assistance gratuite pour la 2ème installation. Pour ces formations, nous fournissons un maximum de 2 jours chacune.

Si des journées de formation supplémentaires sont nécessaires ou si un nouveau technicien doit être formé, des frais de 750 € par jour seront facturés.

Chaque année, Winsol dispense une formation (de remise à niveau) pour nos produits Pergola. Cette formation est obligatoire. Veuillez noter que les interventions résultant d'une erreur d'installation seront toujours facturées, même après un examen réussi. Les formations visent à réduire autant que possible le nombre d'erreurs d'installation, ce qui profite à tous.

\* Le modèle de showroom doit être une configuration qui peut être saisie en standard dans WinCal.

### Formation supplémentaire ou formation d'une nouvelle équipe à la demande du partenaire Winsol

Frais fixes de 750 €/jour

Vol et hôtel aux frais du client.

## 5. Interventions après la résiliation du contrat avec un partenaire

Après la fin de la coopération, les interventions du Spécialiste Produit Winsol chez le client privé seront aux frais de l'ancien partenaire B2B. Nos garanties de produit restent valables.