

Manuel de garantie de la filtration HEPA

(Politique commerciale Webasto)

Contenu

Objectif	3
Distribution externe	3
Politiques	4
Aperçu de la politique de garantie	4
Période de garantie.....	4
Plaque signalétique.....	4
Ce qui EST couvert par la garantie.....	4
Ce qui n'est PAS couvert par la Garantie	5
Responsabilités du propriétaire	5
Enregistrement du produit :	5
Procédure d'exécution des travaux sous garantie.....	5
Exécution de la réparation	5
Soumission de réclamation.....	6
Soumission de réclamation papier	6
Déclaration de définition du défaut de zéro mile/heure	6
Autorisation de retour de matériel (RMA)	7
Réclamation de remboursement :.....	7
Réclamations refusées :	7
Test et diagnostic.....	7
Autorisation de retour de matériel (RMA)	8
Réclamation de remboursement :.....	8
Réclamations refusées :	8
Guide du travail à taux fixe	9
Test et diagnostic.....	9
Annexes	11
Annexe A : Garantie limitée non transférable	11
Annexe C : Exemple de formulaire de demande de garantie.....	12
Annexe D : Exemple d'étiquette de pièces défectueuses	13

Objectif

L'objectif de ce manuel est de fournir au concessionnaire des instructions spécifiques sur « comment procéder » pour les défauts du produit pendant la période de garantie limitée. Ce manuel fournit les politiques et procédures à suivre pour les réclamations de garantie et de remboursement. Utilisez les annexes pour faire référence à la documentation spécifique nécessaire pour remplir correctement une réclamation au titre de la garantie.

Distribution externe

Ce manuel est disponible sur le site Web technique de Webasto Thermo & Comfort North America Inc. <http://www.techwebasto.com>. Un revendeur/distributeur peut demander une copie de ce document à tout moment en utilisant les moyens de contact suivants.

Webasto Thermo & Comfort North America Inc. (ci-après dénommé Webasto)

Téléphone :	(800) 860-7866
Courriel :	warranty-us@webasto.com
Courrier :	Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. À l'attention du Service d'assistance technique 15083 North Road Fenton, MI 48430

Politiques

Aperçu de la politique de garantie

Webasto garantit que les produits filtrants HEPA sont fabriqués ou fournis par Webasto Thermo & Comfort North America Inc., sous réserve des qualifications indiquées. Webasto garantit que ces produits, pour la période indiquée ci-dessous, sont exempts de défauts de fabrication et de matériel, à condition que ces produits soient installés, utilisés et entretenus conformément aux instructions écrites spécifiques à Webasto.

CETTE GARANTIE N'EST PAS TRANSFÉRABLE. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, SONT EXPRESSÉMENT LIMITÉES À LA DURÉE DE CETTE GARANTIE. WEBASTO DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS.

CERTAINS ÉTATS ET PROVINCES CANADIENNES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES INDIRECTS OU INDIRECTS, LA LIMITATION OU LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS. CETTE GARANTIE VOUS DONNE DES DROITS JURIDIQUES SPÉCIFIQUES ET VOUS POUVEZ ÉGALEMENT AVOIR D'AUTRES DROITS QUI VARIENT SELON LES ÉTATS ET LES PROVINCES CANADIENNES.

WEBASTO SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS DE GARANTIE SANS PRÉAVIS AFIN DE SE CONFORMER À LA POLITIQUE OU AUX LOIS RÉGISSANT LES PROBLÈMES DE GARANTIE DANS LES ÉTATS, PROVINCES OU PAYS AYANT DES RECOURS SPÉCIFIQUES DIFFÉRENTS OU SUPPLÉMENTAIRES À CEUX DÉCRITS DANS CE DOCUMENT.

Période de garantie

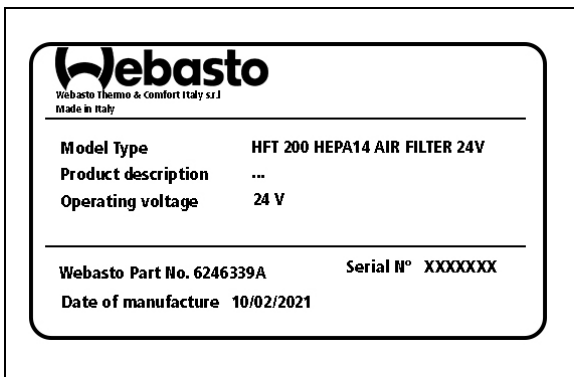
Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. garantit ses produits de filtration contre les défauts de matériaux et de fabrication pendant deux (2) ans à compter de la date d'installation ou d'enregistrement du véhicule.

Les pièces de rechange sont garanties pendant six (6) mois ou pendant le reste de la période de garantie d'origine, selon la période la plus longue.

La garantie Webasto vise à protéger l'utilisateur final d'origine du produit contre les défauts et à fournir gratuitement une réparation et un remplacement des pièces défectueuses tel qu'indiqué dans ce document. Pendant la période de garantie, Webasto aura pour seul recours, à sa discrétion, de réparer ou de remplacer les pièces dont il est prouvé qu'elles présentent un vice de matériaux ou de fabrication.

Plaque signalétique

Le numéro de série et la tension opérationnelle se trouvent sur la plaque signalétique à l'extérieur du boîtier du filtre.



Ce qui EST couvert par la garantie

Webasto couvre les éléments et procédures suivants :

- Tests et diagnostics tels que décrits dans le guide du temps de main d'œuvre à taux fixe à la page 10.
- La réparation du produit (conformément aux procédures de réparation documentées) et des composants, telle que décrit dans le Guide des délais à la page 10.
- Toutes les pièces accessoires du filtre accompagnées d'une preuve d'achat sont éligibles à une garantie de 6 mois.

Ce qui n'est PAS couvert par la Garantie

Webasto exclut et limite spécifiquement la garantie des éléments suivants :

- Usure normale des pièces de rechange telles que les fusibles et les éléments filtrants.
- Pièces électriques ouvertes (non scellées dans la boîte d'origine).
- Les dommages causés par une mauvaise utilisation. Veuillez consulter le manuel d'installation relatif au produit pour une utilisation correcte.
- Dommages au produit pendant le transport. Toutes les réclamations doivent être déposées auprès du transporteur.
- Une installation incorrecte, qui n'est pas conforme aux instructions d'installation valides fournies ou aux applications OEM approuvées.
- Détérioration due à l'usure normale, à la corrosion, à des abus, à des dommages, à un accident, à un stockage ou à un fonctionnement inapproprié, à un manque de maintenance obligatoire.
- Modification du produit par altération, utilisation de pièces non authentiques ou réparation par du personnel non autorisé.
- Perte économique pour les dépenses liées au transport, à l'invalidité du véhicule, aux blessures corporelles ou à d'autres dommages accessoires ou consécutifs découlant de toute violation de cette garantie expresse.
- Élément(s) filtrant(s).

La garantie Webasto s'applique aux pièces/systèmes qui subissent une panne en plein fonctionnement. En cas de panne « 0 heure » ou « réception d'appareil défectueux », contactez Webasto à l'adresse suivante :

Téléphone :	(800) 860-7866
Courriel :	warranty-us@webasto.com

Responsabilités du propriétaire

L'entretien du filtre au besoin est obligatoire. Bien qu'un tel entretien puisse être effectué par n'importe quelle entreprise, Webasto recommande au propriétaire du véhicule de ne faire appel qu'au revendeur agréé Webasto. Les filtres ne sont pas couverts par la garantie.

Enregistrement du produit :

Vous pouvez enregistrer votre appareil en visitant www.techwebasto.com. Une preuve d'achat est requise pour tous les produits qui ne sont pas enregistrés.

Cette garantie donne au propriétaire du produit des droits légaux spécifiques et peut également avoir d'autres droits qui varient selon l'état ou la province.

Procédure d'exécution des travaux sous garantie

Les publications techniques telles que les manuels techniques, les manuels des pièces et les bulletins de service sont disponibles via le site Web technique de Webasto (<http://www.techwebasto.com>). Des bulletins sont envoyés périodiquement et incluent également des mises à jour informatives sur le produit. Il est important de conserver ces publications et de s'y référer si nécessaire pour un diagnostic et une réparation appropriés des produits de Webasto.

Une fois que le produit et l'installation ont été examinés et que les étapes de réparation appropriées ont été déterminées, les travaux de garantie doivent être effectués par un revendeur agréé Webasto.

Exécution de la réparation

- 1) Une vérification des connecteurs, des fusibles, du câblage et de l'intégrité de la batterie, le cas échéant, doit être effectuée avant d'effectuer toute procédure de test de diagnostic.
- 2) À l'aide du manuel d'entretien et de réparation approprié, le technicien doit procéder aux tests et diagnostics pour isoler les composants défectueux.
- 3) Procédez au retrait et à l'installation des composants.
- 4) Effectuez les tests opérationnels après la réparation.

Toute pièce remplacée sous garantie doit être testée pour confirmer qu'elle est défectueuse. Les pièces qui doivent être testées incluent notamment :

- Les moteurs
- Les embouts d'étanchéité

Soumission de réclamation

Soumission de réclamation papier

Les formulaires de réclamation au titre de la garantie (article n° 907859) peuvent être commandés auprès du service client. (800) 860-7866.

1. Remplissez le formulaire de réclamation Webasto n° 907859. Les exemplaires (**FAXÉS** ne seront pas acceptés)
 - Exemple blanc - Soumettre à Webasto Thermo & Comfort North America, Inc.
 - Exemple canari - Exemple du distributeur
 - Exemple rose - Conserver avec les pièces défectueuses
2. Les réclamations au titre de la garantie doivent être soumises dans les 90 jours ouvrables suivant la date du service.
3. Les réclamations soumises contenant des champs grisés incomplets seront également refusées. Veuillez vous assurer que tous les codes d'erreur découverts pendant le processus de diagnostic ainsi que les procédures de test associées effectuées doivent être notés dans le champ de description du problème.
4. Les réclamations approuvées seront remboursées par une note de crédit sur le compte du distributeur associé.
5. Webasto va examiner les réclamations approuvées ou les produits retournés dans un délai d'un (1) mois après réception chez WTNA.
6. Les pièces défectueuses doivent être correctement étiquetées et conservées au centre de réparation pendant 90 jours à compter de la date de service. Voir page 13 pour voir un exemple des étiquettes de pièces défectueuses.

AVIS IMPORTANT : Webasto Thermo & Comfort North America Inc. doit recevoir la réclamation de garantie dans les 90 jours suivant la date de réparation. Les réclamations soumises plus de 90 jours après la date de réparation seront rejetées.

Postez les formulaires remplis à l'adresse suivante :

Webasto Thermo & Comfort North America, Inc.
À l'attention du Service administration de la garantie
15083 North Road
Fenton, MI 48430

Déclaration de définition du défaut de zéro mile/heure

Un défaut de zéro mile/heure est défini comme toute défaillance qui se produit sur un nouveau produit avant ou pendant l'installation et le premier test opérationnel. Un défaut est défini comme tout problème qui ne permettra pas au produit de fonctionner comme prévu selon un standard de fonctionnement prédéterminé dans des conditions où le produit a été testé. D'autres exemples de défauts de zéro mile incluent, mais sans s'y limiter, une mauvaise pièce, des documents ou une documentation manquants ou erronés, une étiquette incorrecte.

Veuillez contacter le service technique de Webasto

Autorisation de retour de matériel (RMA)

Une autorisation de retour de matériel (RMA) est requise de Webasto avant de retourner un produit. Le service de garantie/retours Webasto fournira au revendeur un numéro RMA et des instructions d'expédition. Le numéro RMA doit être affiché en évidence sur le contenant d'expédition et référencé sur toute correspondance relative au produit retourné.

Pour contacter le service de garantie/retours Webasto :

(800) 860-7866 ou (810) 593-6000

Veillez disposer des informations suivantes avant d'appeler pour un RMA :

- Facture de vente originale
- La raison du retour.

AVIS IMPORTANT : Lorsqu'un produit est retourné sans RMA, des frais d'administration de 50,00 \$ seront facturés au compte du revendeur associé.

Réclamation de remboursement :

Temps de travail -	La récupération est basée sur le guide du temps de travail applicable commençant à la page 10.
Taux de la main-d'œuvre -	La récupération est basée sur le taux de service standard du revendeur, qui est un taux publié/vérifiable.
Les pièces -	La récupération est basée sur le coût des composants plus la majoration pour l'expédition et la manutention.

Réclamations refusées :

Dans le cas où une réclamation est refusée ou ajustée, le revendeur sera correctement avisé en indiquant la raison de l'ajustement ou du refus.

Remarque : Les composants d'entretien, y compris les éléments filtrants, ne sont pas couverts. Pour une liste complète des composants non couverts, reportez-vous aux pages 4 et 5.

Guide du travail à taux fixe

Le temps de travail maximal autorisé est une combinaison de tests et de diagnostics et l'une des opérations suivantes :

1. Réparation de composants extérieurs
2. Réparation de composants facilement accessibles
3. Démontage, réparation et remontage complets.

Test et diagnostic

Un test fonctionnel est nécessaire pour isoler les composants défectueux.

Le temps autorisé pour les tests et les diagnostics comprend les tests opérationnels après réparation.

Les réclamations dont les temps de travail dépassent les délais indiqués dans ce manuel sans approbation écrite seront ajustées en conséquence.

Autorisation de retour de matériel (RMA)

Une autorisation de retour de matériel (RMA) est requise de Webasto avant de retourner un produit. Le service de garantie/retours Webasto fournira au revendeur un numéro RMA et des instructions d'expédition. Le numéro RMA doit être affiché en évidence sur le contenant d'expédition et référencé sur toute correspondance relative au produit retourné.

Pour contacter le service de garantie/retours Webasto :

(800) 860-7866 ou (810) 593-6000

Veillez disposer des informations suivantes avant d'appeler pour un RMA :

- Le numéro de série et/ou le numéro de la facture originale
- La raison du retour.

AVIS IMPORTANT : Lorsqu'un produit est retourné sans RMA, des frais d'administration de 50,00 \$ seront facturés au compte du revendeur associé.

Réclamation de remboursement :

- | | |
|---------------------------|---|
| Temps de déplacement - | Le temps de déplacement est UNIQUEMENT couvert pour les réclamations de réchauffeur nautique. Doit fournir une preuve d'achat auprès d'un revendeur de produits nautique agréé Webasto. |
| Temps de travail - | La récupération est basée sur le guide du temps de travail applicable commençant à la page 70. |
| Taux de la main-d'œuvre - | La récupération est basée sur le taux de service standard du revendeur, qui est un taux publié/vérifiable. |
| Les pièces - | La récupération est basée sur le coût des composants plus la majoration pour l'expédition et la manutention. |

Réclamations refusées :

Dans le cas où une réclamation est refusée ou ajustée, le revendeur sera correctement avisé en indiquant la raison de l'ajustement ou du refus.

Remarque : Les composants d'entretien, y compris les éléments filtrants, ne sont pas couverts. Pour une liste complète des composants non couverts, reportez-vous aux pages 4 et 5.

Guide du travail à taux fixe

Le temps de travail maximal autorisé est une combinaison de tests et de diagnostics et l'une des opérations suivantes :

4. Réparation de composants extérieurs
5. Réparation de composants facilement accessibles
6. Démontage, réparation et remontage complets.

Test et diagnostic

Un test fonctionnel est nécessaire pour isoler les composants défectueux.

Le temps autorisé pour les tests et les diagnostics comprend les tests opérationnels après réparation.

Les réclamations dont les temps de travail dépassent les délais indiqués dans ce manuel sans approbation écrite seront ajustées en conséquence.

Modèle :	HFT 200	
	HFT 300	
	HFT 600	
Description de la pièce	Fonctionnement	Allocation de temps (minutes)
Test et diagnostic		30
Unité - Remplacer	Remplacer	30
Interrupteur MARCHE/ARRÊT (HFT 300)	Remplacer	15
Ventilateur	Remplacer	15
Montage du ventilateur/moteur	Remplacer	12
Alimentation électrique	Remplacer	12
Convertisseur CC - CC	Remplacer	12
Boîtier de connecteur	Remplacer	12

Annexes

Annexe A : Garantie limitée non transférable **GARANTIE LIMITÉE NON TRANSFÉRABLE**

La société Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. (ci-après désignée Webasto) garantit ses produits de filtration contre les vices de matériaux et de fabrication pour une durée de deux (2) ans à compter de la date d'installation ou d'enregistrement du véhicule si le dispositif est installé comme équipement d'origine (OEM). Cette période de garantie ne peut excéder trois (3) ans à compter de la date originale de vente par Webasto. Cette période de garantie peut être remplacée par des accords contractuels écrits.

Les pièces de rechange sont garanties pendant six (6) mois ou pendant le reste de la période de garantie d'origine, selon la période la plus longue.

La garantie Webasto vise à protéger l'utilisateur final d'origine du produit contre les défauts et à fournir gratuitement une réparation et un remplacement des pièces défectueuses tel qu'indiqué dans ce document. Pendant la période de garantie, Webasto aura pour seul recours, à sa discrétion, de réparer ou de remplacer les pièces dont il est prouvé qu'elles présentent un vice de matériaux ou de fabrication.

Bien que la garantie soit fournie à « l'utilisateur final d'origine », elle doit être administrée et entretenue par un revendeur Webasto agréé (le cas échéant) conformément à la politique de garantie de Webasto ou à l'accord contractuel entre Webasto et une tierce partie. Pour trouver le revendeur agréé de Webasto le plus proche pour le service de garantie, visitez <http://www.webasto.com> ou appelez le (800) 860-7866 aux États-Unis ou le (800) 667-8900 au Canada.

Limites : Webasto exclut et limite spécifiquement la garantie des éléments suivants :

- Installations incorrectes.
- L'usure normale des pièces d'entretien : **(les filtres et les fusibles ne sont pas couverts)**
- Dommages au produit pendant le transport. Toutes les réclamations doivent être déposées auprès du transporteur.
- Une installation incorrecte, qui n'est pas conforme aux instructions d'installation valides fournies ou aux applications OEM approuvées.
- Détérioration due à l'usure normale, à la corrosion, à des abus, à des dommages, à un accident, à un stockage ou à un fonctionnement inapproprié, à un manque de maintenance raisonnable et nécessaire.
- Modification du produit par altération, utilisation de pièces non authentiques ou réparation par du personnel non autorisé.
- Perte économique pour les dépenses liées au transport, à l'invalidité du véhicule, aux blessures corporelles ou à d'autres dommages accessoires ou consécutifs découlant de toute violation de cette garantie expresse.

Enregistrement du produit :

Vous pouvez enregistrer votre appareil en visitant www.techwebasto.com. Une preuve d'achat est requise pour tous les produits qui ne sont pas enregistrés.

CETTE GARANTIE N'EST PAS TRANSFÉRABLE.

LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, SONT EXPRESSÉMENT LIMITÉES À LA DURÉE DE CETTE GARANTIE. WEBASTO DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU INDIRECTS.

CERTAINS ÉTATS ET PROVINCES CANADIENNES NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES INDIRECTS OU INDIRECTS, LA LIMITATION OU LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS. CETTE GARANTIE VOUS DONNE DES DROITS JURIDIQUES SPÉCIFIQUES ET VOUS POUVEZ ÉGALEMENT AVOIR D'AUTRES DROITS QUI VARIENT SELON LES ÉTATS ET LES PROVINCES CANADIENNES.

WEBASTO SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS DE GARANTIE SANS PRÉAVIS AFIN DE SE CONFORMER À LA POLITIQUE OU AUX LOIS RÉGISSANT LES PROBLÈMES DE GARANTIE DANS LES ÉTATS, PROVINCES OU PAYS AYANT DES RECOURS SPÉCIFIQUES DIFFÉRENTS OU SUPPLÉMENTAIRES À CEUX DÉCRITS DANS CE DOCUMENT.

Annexe D : Exemple d'étiquette de pièces défectueuses



**ÉTIQUETTE POUR PIÈCES
DÉFECTUEUSES**

À : Webasto Thermo & Comfort N.A., Inc.
15083 North Road
Fenton, MI 48430

De :

Réclamation N°

Date : _____

P/N Webasto : _____

Description de la pièce :

Nom du réchauffeur :

Numéro de pièce du réchauffeur :

Numéro de série :

Code de panne :

Heures de fonctionnement :

Description du défaut : _____



Webasto Thermo & Comfort N.A., Inc.

15083 North Road
Fenton, MI 48430 USA

Téléphone : 810-593-6000

Télécopieur : 810-593-6001

Courriel : info-us@webasto.com

Site Web : <http://www.webasto.us>

<http://www.techwebasto.com>