

PROCÉDURE DE RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

Retours sous garantie · IJS GROUP

1. Objet

Le présent document décrit la procédure appliquée par IJS GROUP (INDUSTRIAS SARDANES, S.L.U.) aux réclamations techniques portant sur les pièces de sa fabrication, ainsi que les informations que le client doit fournir afin que la réclamation puisse être analysée. Notre système de management de la qualité est certifié conformément à la norme ISO 9001:2015.

2. Ce qui est considéré comme une réclamation sous garantie

Est considérée comme réclamation sous garantie toute pièce IJS GROUP qui, ayant été montée correctement, présente un défaut de fabrication ou de matériau pendant sa période de garantie.

NE sont PAS traités selon cette procédure, mais comme retour commercial par le canal habituel :

- Pièces neuves non montées.
- Erreurs de commande ou de référence.
- Dommages survenus pendant le transport.

3. Périodes de garantie

Comptées à partir de la date d'achat figurant sur la facture ou le justificatif de vente, et jusqu'à la limite d'années ou de kilomètres indiquée, la première des deux échéances atteinte prévalant :

- Poulies de vilebrequin : 5 ans ou 150 000 km.
- Kits de chaîne de distribution et kits d'arbre à cames : 5 ans ou 100 000 km.
- Autres familles de produits : 3 ans ou 80 000 km.

4. Comment présenter la réclamation

La réclamation doit être communiquée au service technique à l'adresse joan.benaiges@ijsgroup.es dans les 30 jours suivant la détection de la défaillance. Chaque pièce fait l'objet d'une réclamation individuelle.

Elle est présentée au moyen du FORMULAIRE DE GARANTIES ET RETOURS d'IJS GROUP, qui rassemble toutes les données nécessaires et qui peut être téléchargé sur ijsgroup.es, rubrique Téléchargements. Ce même formulaire est valable pour les retours commerciaux, en cochant la case correspondante.

Il est indispensable de fournir :

- Référence IJS GROUP de la pièce et numéro de facture ou de bon de livraison.
- Marque, modèle et immatriculation du véhicule.
- Date de montage, kilométrage au montage et kilométrage au moment de la défaillance.
- Description de la défaillance constatée.
- Photographies nettes de la pièce, du marquage ou du lot de fabrication et du montage.

5. Échantillon d'huile

Pour les pièces dont le fonctionnement dépend de la lubrification — pompes à huile, kits de chaîne de distribution, arbres à cames, tendeurs et similaires — il est obligatoire de joindre un échantillon d'au moins 120 ml de l'huile du moteur concerné, dans un récipient étanche et incassable.

L'échantillon permet de déterminer si la défaillance a pour origine un lubrifiant inadapté ou dégradé. Sans celui-ci, il n'est pas possible de mener à bien l'analyse technique et la réclamation est rejetée.

6. Numéro de réclamation et enlèvement

Une fois la documentation complète reçue, IJS GROUP attribue un numéro de réclamation et le communique au client. La pièce ne doit pas être expédiée avant de disposer de ce numéro.

IJS GROUP organise et prend en charge le transport d'enlèvement de la pièce réclamée. L'emballage doit être identifié à l'extérieur avec le numéro de réclamation attribué.

7. Analyse et résolution

Chaque réclamation fait l'objet d'une étude technique individuelle. IJS GROUP communique le résultat de l'analyse au client.

Si la réclamation est acceptée, IJS GROUP procède au remplacement de la pièce ou à l'émission de l'avoir correspondant. Les coûts de main-d'œuvre sont étudiés au cas par cas et sont remboursés lorsque le client le demande expressément et que la réclamation est fondée ; à cette fin, un devis ou une facture de réparation détaillant les travaux réalisés doit être fourni.

8. Exclusions

La garantie ne couvre pas les défaillances occasionnées par :

- Montage incorrect ou réalisé par du personnel non professionnel.
- Non-respect des spécifications du constructeur du véhicule ou des instructions de montage de l'équipement d'origine.
- Lubrifiant inadapté, niveau insuffisant ou entretien déficient.
- Usage inapproprié, surcharge, négligence ou accident.
- Utilisation du véhicule en compétition ou lors d'essais de performance.
- Manipulation, altération ou réparation antérieure de la pièce.
- Usure normale due à l'usage.

9. Contact

Service technique — joan.benaiges@ijsgroup.es · +34 93 682 17 18. Le catalogue et les informations techniques de toutes les références sont à la disposition de nos clients sur la plateforme B2B : b2b.ijsgroup.es

| Cette procédure s'ajoute aux droits que la législation en vigueur reconnaît à l'acheteur et ne les limite en aucun cas.