



CHARTE ASSISTANCE TECHNIQUE

CLIM+ est distributeur de produits techniques et de gammes d'accessoires pour le marché de la détente directe.

Nous proposons exclusivement à nos clients professionnels et dûment habilités à intervenir sur les produits, un certain nombre de services techniques :

Réalisation de devis

Un devis établi par une agence Clim+ ne vaut pas comme engagement et n'a pas de valeur contractuelle. Un devis est toujours établi à titre d'estimation en fonction de données indiquées par le client. Il n'est ni consécutif d'un avis, ni d'un conseil (notamment technique), ni d'une préconisation.

Hotline

La hotline technique est un service qui permet une aide au diagnostic sur site afin de déterminer l'origine du désordre ainsi que la pièce détachée nécessaire au bon redémarrage de l'installation. Nous n'avons pas de garantie de résultat à respecter concernant les informations que nous donnons, du fait de l'impossibilité de vérifier la véracité des informations reçues.

Pièces détachées

Les pièces détachées sous garantie et hors garantie sont expédiées sous 24 heures si le produit est en stock, avec délai dans le cas contraire, délai qui est confirmé au client. Les pièces détachées sont facturées dans tous les cas. Dans le cas de pièces sous garantie, nous demandons le retour des pièces défectueuses sous un mois et établissons l'avoir dans la semaine du retour.

Assistance technique

Dans le cas où le diagnostic hotline s'avère impossible, nous pouvons proposer une assistance technique par nos propres techniciens ou par des STA extérieures. Ce service est payant et ne peut s'exercer que si un bon de commande du client est envoyé, bon précisant son accord sur le règlement d'une facture d'un montant de 150€ la demi-journée. Dans ce cas, nous avons une garantie de résultat à respecter. Pour des raisons de responsabilité, l'assistance se fait toujours en présence de l'installateur qui a réalisé l'installation et ce quel que soit le nombre d'interventions à réaliser. Dans tous les cas, Clim+ ne peut prendre la responsabilité de l'installation.