

Conditions de garantie complètes

Garantie standard

Boîtes de vitesses, boîtes de transfert et différentiels

- Garantie de 2 ans sur les pièces à la fois reconditionnées et d'occasion.
- Notre garantie couvre les frais de main-d'œuvre.
- Notre garantie couvre les dommages de transport et la perte de marchandises.
- Nous garantissons que la pièce est prête à être montée lors de la livraison et que l'électronique de la pièce convient au véhicule (la programmation et l'adaptation peuvent être nécessaires après le montage).

À propos de la garantie de 2 ans

La garantie est valable pendant 2 ans à compter de la date de la facture, et le véhicule ne doit pas avoir parcouru plus de 40 000 km pendant la période de garantie. La durée de garantie et la limitation de kilométrage s'appliquent à la fois aux produits reconditionnés et d'occasion, sauf indication contraire¹. Certaines conditions particulières doivent être remplies pour que la garantie s'applique à certains produits. Les conditions supplémentaires sont précisées dans l'accusé de réception de commande écrit et sur la facture.

Mécatronique (unité vendue séparément, sans boîte de vitesses)

- Garantie de 1 an sur les unités neuves, reconditionnées et d'occasion.
- Notre garantie couvre les frais de main-d'œuvre.
- Notre garantie couvre les dommages de transport et la perte de marchandises.
- Nous garantissons que la pièce est prête pour l'installation dès la livraison et que l'électronique de la pièce convient au véhicule (la programmation et l'adaptation peuvent être nécessaires après le montage).

Turbos

- Garantie de 1 an sur les unités neuves, reconditionnées et d'occasion.
- Notre garantie couvre les frais de main-d'œuvre.
- Notre garantie couvre les dommages de transport et la perte de marchandises.
- Nous garantissons que la pièce est prête à être montée lors de la livraison et que l'électronique de la pièce convient au véhicule (la programmation et l'adaptation peuvent être nécessaires après le montage).

Autres produits (par exemple convertisseurs, arbres de transmission et embrayage)

- Garantie de 1 an sur les pièces à la fois reconditionnées et d'occasion.
- Notre garantie couvre les dommages de transport et la perte de marchandises.

À propos de la garantie d'un an

La garantie est valable pendant 1 an à compter de la date de la facture, et le véhicule ne doit pas avoir parcouru plus de 40 000 km pendant la période de garantie. La durée de garantie et la limitation de kilométrage s'appliquent à la fois aux produits reconditionnés et d'occasion, sauf indication contraire¹. Certaines conditions particulières doivent être remplies pour que la garantie s'applique à certains produits. Les conditions supplémentaires sont précisées dans l'accusé de réception de commande écrit et sur la facture.

Éventuelles conditions supplémentaires de garantie

Certaines conditions particulières doivent être remplies pour que la garantie s'applique à certains produits. Par exemple, pour certaines boîtes de vitesses automatiques, il est particulièrement important de remplacer le refroidisseur d'huile (le nettoyage du refroidisseur d'huile ne suffit pas) lors de l'installation. Les conditions supplémentaires sont spécifiées dans l'accusé de réception de commande écrit et sur la facture.

Activation de la garantie

La garantie est activée lorsque le kilométrage (au moment de l'installation) ainsi qu'une description détaillée du défaut d'origine sont soumis à Hellsten Gears AB. Les informations sont fournies lors de la commande ou lors du retour, au plus tard 14 jours après l'installation.

La garantie couvre les frais de main-d'œuvre (contribution à l'installation)

Les travaux effectués pour diagnostiquer et résoudre les problèmes après la constatation d'un défaut du produit sont remboursés par Hellsten Gears AB. La compensation est versée pour les actions qui ont été préalablement approuvées par Hellsten Gears AB.

- Hellsten Gears AB fournit de l'huile lors du remplacement du produit. Les consommables sont considérés comme inclus dans les frais de main-d'œuvre de l'atelier.
- Un des programmes reconnus est utilisé pour déterminer le temps de travail en cas de désaccord entre l'atelier et Hellsten Gears AB.
- Aucune compensation n'est versée pour le temps où le véhicule reste sur le pont pendant que le produit défectueux est réparé.
- Si le client et Hellsten Gears AB, comme solution à une réclamation de garantie, conviennent d'annuler l'achat du produit, aucune compensation liée à la réclamation de garantie n'est versée.

La garantie couvre les dommages de transport et la perte de marchandises

Les produits expédiés par le transporteur de Hellsten Gears AB peuvent être endommagés ou perdus pendant le transport. En tant que client de Hellsten Gears AB, vous bénéficiez d'une protection unique, ce qui signifie qu'un autre produit équivalent, si possible, vous sera envoyé si le produit a été endommagé ou perdu pendant le transport.

Si nous ne pouvons pas fournir un autre produit de remplacement équivalent, la transaction sera annulée sans frais.

Le transporteur peut avoir besoin de temps pour retrouver la marchandise disparue, et nous attendons la réponse du transporteur avant d'activer la garantie. Les retards dus au transporteur sont en dehors de notre garantie de livraison.

La remise de la marchandise se fait en accord entre le destinataire et le transporteur. Il incombe au destinataire de vérifier soigneusement la marchandise lors de la remise et de signaler tout dommage de transport au transporteur sur place.

La garantie protège contre les problèmes de programmation

Les produits sont livrés adaptés et prêts à être installés selon les instructions du fabricant automobile et de Hellsten Gears AB. Cela signifie que les produits avec des composants électroniques ou informatiques intégrés sont préparés pour l'installation en atelier. Avec l'équipement spécifié, l'atelier devrait donc être en mesure d'effectuer les opérations indiquées, telles que la programmation, la codification, l'activation de la protection antivol (immobiliseur), les réglages de base, etc. Si le produit livré est préparé de manière incorrecte de sorte que les opérations d'installation selon les instructions ne peuvent pas être effectuées, la garantie s'applique. En tant que service, Hellsten Gears AB s'efforce d'informer dès l'achat si un produit nécessite des exigences particulières en termes d'équipement de l'installateur. Cependant, étant donné que l'installation est censée être effectuée par un professionnel (avec accès aux instructions et à l'équipement nécessaires), le défaut d'information n'entraîne pas le paiement d'une indemnisation de garantie pour l'embauche d'un autre installateur disposant des connaissances et de l'équipement nécessaires.

Déclaration de problème

Après une déclaration de problème complète, l'affaire est enregistrée comme une réclamation.

- Les véhicules suspectés de problèmes doivent être immédiatement retirés de la circulation. Les dommages subséquents causés par une poursuite de la conduite ne sont pas couverts par la garantie.
- La déclaration de problème doit être faite dès que possible, par téléphone au 0300 - 742 20 ou via le formulaire sur le site web www.hellstengears.com. Vous devez avoir les informations suivantes disponibles :
 - Numéro de commande ou de facture
 - Numéro d'immatriculation

- Kilométrage
- Après l'enregistrement de la déclaration de problème, le travail visant à élaborer un plan d'action approprié commence. Hellsten Gears AB décide des mesures à prendre.
- Le client/l'atelier doit fournir des informations complémentaires demandées par Hellsten Gears AB, telles qu'une description détaillée du problème et la lecture complète des codes d'erreur de la boîte de vitesses et du véhicule entier. Ces informations sont cruciales pour la gestion du dossier et si les informations complémentaires sont retardées, incorrectes ou non fournies du tout, Hellsten Gears AB peut décider d'interrompre le traitement et de rejeter la réclamation.
- Si Hellsten Gears AB estime que le véhicule peut être conduit sans risque de dommages ultérieurs, le client peut conduire le véhicule à ses propres frais en premier lieu vers Hellsten Gears AB ou vers l'atelier qui a installé le produit pour des réparations. Après l'approbation de Hellsten Gears AB, le client peut également conduire le véhicule vers un autre atelier.

Mesures de garantie

Suite à la déclaration de problème, Hellsten Gears AB détermine quelles mesures doivent être prises et dans quel ordre. Si les mesures ne sont pas exécutées conformément aux instructions de Hellsten Gears AB, la garantie peut être refusée. La période de garantie concerne la boîte de vitesses d'origine et n'est pas modifiée par des mesures de garantie, telles qu'une boîte de vitesses de remplacement. Les mesures peuvent inclure :

- Le client/l'atelier effectue, en collaboration avec Hellsten Gears AB, des vérifications et des mesures pour résoudre le problème.
- Le produit est retiré du véhicule et envoyé à Hellsten Gears AB pour être pris en charge.
- Un produit de remplacement est envoyée au client/l'atelier.
- Le client/l'atelier dépose le véhicule pour des réparations dans un atelier automobile désigné.

La garantie ne s'applique pas :

- La garantie ne couvre pas le dépannage effectué avant la déclaration de problème ni les travaux non préalablement approuvés par Hellsten Gears AB.
- La garantie ne s'applique pas si le véhicule a été modifié par rapport à sa configuration de base, par exemple, avec des accessoires, des ajustements ou une optimisation du moteur.
- La garantie ne s'applique pas aux dommages causés au produit en raison d'une installation incorrecte.
- La garantie ne s'applique pas si les produits livrés ne sont pas installés par un professionnel qualifié.
- Professionnel qualifié signifie que l'installateur possède les connaissances et l'équipement recommandés par le fabricant automobile et Hellsten Gears AB. Le travail doit être effectué correctement, et Hellsten Gears AB décide si le produit a été installé correctement.
- La garantie ne s'applique pas si le véhicule présente d'autres problèmes qui affectent le fonctionnement du produit. Des exemples de tels problèmes sont des problèmes moteur ou d'embrayage. Ces problèmes doivent être résolus avant que des mesures de garantie ne puissent être prises. Si de tels problèmes ne sont pas résolus, la garantie peut être refusée.

Perte de revenus / Indemnisation de l'immobilisation

L'indemnisation pour perte de revenus et l'indemnisation de l'immobilisation ne sont pas incluses dans la garantie.

Présentation des demandes d'indemnisation

Les demandes d'indemnisation doivent être présentées par écrit à Hellsten Gears AB, accompagnées de références indiquant qu'il s'agit d'une réclamation et précisant la commande à laquelle elle se rapporte (notre numéro de commande ou de facture ainsi que le numéro d'immatriculation du véhicule). Veuillez joindre des pièces justificatives telles que des reçus et des factures.

Garantie étendue

Option : Pack Sécurité

La garantie étendue, le Pack Sécurité, couvre les éventuels frais de remorquage et de location de voiture. L'option Pack Sécurité est disponible à l'achat d'une boîte de vitesses, d'une boîte de transfert, d'un différentiel ou d'un turbocompresseur, et doit être commandée avec la pièce. Cette option est indiquée sur la facture.

Remorquage

Si la voiture est jugée inapte à la conduite, un service de remorquage est engagé pour la transporter jusqu'à l'atelier de montage. Si la distance est supérieure à 150 km, la voiture peut être remorquée vers un atelier plus proche après accord avec Hellsten Gears AB. L'indemnisation couvre les frais raisonnables de remorquage (distance maximale : 150 km), jusqu'à un maximum de +10 % par rapport à un remorqueur de référence reconnu². Un reçu avec le numéro d'immatriculation doit être présenté³. Le client doit contacter Hellsten Gears AB avant de commander le remorquage. Hellsten Gears AB a alors le droit de préciser où la voiture doit être remorquée pour des réparations. Si un remorquage est nécessaire à un moment où Hellsten Gears AB est fermé, le client peut réclamer ultérieurement une indemnisation pour le remorquage selon les conditions ci-dessus.

Location de voiture

L'indemnisation est versée à partir du jour où une déclaration de problème écrite est reçue par Hellsten Gears AB jusqu'à un maximum de deux jours ouvrables après que Hellsten Gears AB ait fourni une pièce de rechange ou transmis des instructions de réparation à l'atelier. La voiture de location doit être de la catégorie A chez Avis. Le coût ne doit pas dépasser de plus de 10 % le coût d'Avis. Le coût total de la location de voiture ne doit pas dépasser 900 €, TVA incluse. Si le client estime qu'une voiture de catégorie A équivalente n'est pas suffisante et choisit une autre catégorie, le client paie lui-même la différence. Si aucune voiture de catégorie A n'est disponible à la location, la garantie couvre également une voiture de catégorie B si un certificat de non-disponibilité de la catégorie A est fourni par la société de location. En cas de livraison incorrecte, l'indemnisation pour la location de voiture est versée au plus tôt deux jours ouvrables après que Hellsten Gears AB a été informé de la livraison incorrecte. Les reçus

de location de voiture doivent être soumis pour le paiement.

Le client et l'atelier du client sont censés collaborer de la meilleure manière possible pour ne pas prolonger la période de réparation. Si une voiture de location doit être louée pendant une période plus longue en raison de difficultés à joindre le client, de non-exécution des tâches convenues, de fermeture (sauf les jours fériés nationaux) ou autre, le client doit assumer ces jours supplémentaires.

Si le propriétaire du véhicule peut se passer de la voiture de location, une indemnisation de 22 € par jour, TVA incluse, sans franchise est versée pour la période pendant laquelle une indemnisation de location de voiture aurait autrement été versée.

¹ Si un produit est exclu de nos conditions de garantie standard, cette information sera clairement communiquée au client.

² Remorqueur de référence : Une des trois plus grandes sociétés de remorquage du pays.

³ Un reçu indiquant le taux horaire et le numéro d'immatriculation du véhicule doit pouvoir être présenté.

Encadré d'information

Définition de la compétence lors de l'installation

- Avoir accès à et la compétence pour suivre les instructions du fabricant automobile.
- Avoir accès à et la compétence pour suivre les instructions de Hellsten Gears AB.
- Avoir accès aux bons outils et la compétence pour les utiliser.
- Avoir des outils de diagnostic pour la lecture des codes d'erreur et, si nécessaire, la compétence pour gérer correctement des éléments tels que les réglages de base, la programmation et les systèmes de protection intégrés.
- Avoir connaissance de l'huile requise et de la manière de la remplir et de la réguler.
- Avoir la connaissance et la possibilité de réparer d'autres parties du véhicule qui sont défectueuses ou suspectées d'être défectueuses et qui affectent le fonctionnement de la boîte de vitesses. Quelques exemples de telles pièces sont le contrôle du moteur, l'embrayage, le volant moteur, le système ABS et la taille des pneus.
- Avoir connaissance de la manière dont un essai routier correct doit être effectué, avoir la possibilité d'effectuer un essai routier et la connaissance de la manière de documenter correctement les événements pendant le trajet.
- Avoir connaissance de la manière dont le travail est documenté et documenter en continu le travail.