



# PROCÉDURE DE DEMANDE D'INTERVENTION

La demande d'intervention dans le cadre du Service Après-Vente (SAV) Aldes doit être effectuée par l'installateur du système. En cas d'impossibilité de joindre ce dernier, la demande peut alors être directement faite auprès du Service Après-Vente Aldes, par un particulier (client final) ou par un professionnel (Installateur, constructeur, distributeur, etc.).

Le SAV Aldes traite uniquement les demandes d'interventions liées aux produits installés qui sont jugés non fonctionnels ou endommagés et qui sont sous garantie. Si un problème survient lors d'une livraison, il doit être signalé dans les 48h00 par e-mail à [info@aldesbenelux.com](mailto:info@aldesbenelux.com) et non via la demande d'intervention dans le cadre du SAV.



#HealthyLiving

## DÉROULEMENT DE LA DEMANDE

- Envoyer les documents suivants par e-mail à [warranty.be@aldes.com](mailto:warranty.be@aldes.com)
  1. Le document de demande d'intervention dans le cadre du SAV complété
  2. Une copie de la facture du distributeur ou d'Aldes
  3. Des photos de l'appareil concerné ou du problème
- A la réception de votre demande, Aldes mandatera une Station Technique Agréée (STA) pour traiter la demande.

## CONDITIONS DE RÉALISATION

L'intervention n'a lieu que si l'appareil est sous garantie.

- Si la mise en service (MES) de l'appareil a été réalisée par Aldes ou par une Station Technique Agréée Aldes, le demandeur bénéficie d'une garantie pièces et main d'œuvre de 2 ans à partir de la date de la MES. L'intervention est donc gratuite.
- Si la mise en service (MES) n'a pas été réalisée par Aldes ou par une Station Technique Agréée Aldes, le demandeur bénéficie uniquement de la garantie 2 ans pièces à partir de la date de facture Aldes de l'appareil. Le remplacement de la pièce est gratuit mais la main d'œuvre est à la charge du demandeur.

L'obligation de garantie perd ses effets lorsque les défauts sont causés par :

- une réaction chimique ou électrochimique provoquée par l'eau,
- des conditions environnementales anormales en général,
- des conditions de fonctionnement inadaptées,
- une installation ou un montage inadéquat, par le non-respect des indications de montage et d'utilisation
- par un manque d'entretien
- un contact avec des produits agressifs.

**POUR TOUTE INTERVENTION HORS GARANTIE, ALDES N'INTERVIENT PAS DIRECTEMENT.  
LE DEMANDEUR DOIT CONTACTER SON INSTALLATEUR OU UNE STA ALDES  
([WWW.ALDESBENELUX.COM/FR/STATIONS-TECHNIQUES-AGREEES/](http://WWW.ALDESBENELUX.COM/FR/STATIONS-TECHNIQUES-AGREEES/)) EN DIRECT POUR  
UNE DEMANDE D'INTERVENTION SELON LES CONDITIONS DE CETTE DERNIÈRE.**

## COORDONNÉES DE CONTACT

ALDES Benelux | 60 Rue Jean Verkruyts | 4681 Hermalle-sous-Argenteau | Tél. : +32 4 374 98 20  
E-mail : [warranty.be@aldes.com](mailto:warranty.be@aldes.com) | [www.aldesbenelux.com](http://www.aldesbenelux.com)

# DOCUMENT DE DEMANDE D'INTERVENTION SAV (SOUS GARANTIE)



## DONNÉES DU CLIENT FINAL

Nom et prénom : .....  
Adresse : .....  
Code Postal : .....  
Ville : .....  
GSM : .....  
E-mail : .....

## INSTALLATEUR OU CONSTRUCTEUR

Adresse : .....  
Code Postal : .....  
Ville : .....  
Tél : .....  
E-mail : .....  
N° TVA : .....

## DISTRIBUTEUR (SI D'APPLICATION)

Nom : ..... Adresse : .....  
Code Postal : ..... Ville : .....

## DONNÉES DU PRODUIT

N° d'article : ..... Désignation : .....  
N° de série : ..... Quantité : .....  
Date d'installation : ..... Date de mise en service (si réalisée) : .....  
N° de facture : ..... Référence chantier : .....

## DESCRIPTION DE VOTRE DEMANDE

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## DOCUMENTS À ANNEXER À LA DEMANDE

- Copie de la facture de l'installateur ou d'Aldes  Photos de l'appareil défectueux

## SIGNATURE, DATE ET CACHET DE L'INSTALLATEUR