

# PROCESS SAV CYCLES

**Contactez votre commercial chez  
INTERMED DISTRIBUTION**

**Par mail ou tél au 02 47 56 55 44**

**Pour recevoir les informations suivantes :**

- vos codes pour accéder au portail de Garantie  
*(voir page 3 à 6)*
- les notices et procédures de recherches de pannes *(dépannage selon le modèle du vélo)*

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

### Garantie légale :

Conformément à la loi, CYCLEUROPE INDUSTRIES garantit le client final pour tout vice caché d'un produit commercialisé par CYCLEUROPE INDUSTRIES dans les conditions et les termes des articles 1641 et suivant du Code Civil.

### Garantie contractuelle :

#### • DURÉE ET CONTENU DE LA GARANTIE

CYCLEUROPE INDUSTRIES garantit la bonne fabrication de ses Produits et s'engage à réparer ou remplacer la pièce reconnue défectueuse du fait d'un vice de fabrication ou de main d'œuvre (hors pièce d'usure normale). La durée de garantie à compter de la date indiquée sur la facture d'achat est de :

- 5 ans pour les cadres rigides en acier, en aluminium ou en carbone (hors jouet),
- 2 ans pour les cadres et fourches VTT tout suspendus,
- 2 ans pour la peinture et les décors des cadres et fourches,
- 2 ans pour les cadres pliants,
- 2 ans pour les composants électriques VAE (Vélo Assistance Electrique)
- Sur les composants d'un fournisseur tiers, la durée applicable est celle du fabricant.

La pièce de rechange utilisée sera soit équivalente à la pièce défectueuse soit d'un niveau supérieur, en fonction de l'évolution des produits.

Les interventions réalisées au titre de la garantie n'ont pas pour effet de prolonger celle-ci sauf dispositions légales contraires applicables.

Cette garantie est donnée uniquement à l'acheteur dont le nom figure sur la facture d'achat et n'est donc pas transférable.

#### • CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

La garantie citée ci-dessus n'est accordée toute-fois que si un entretien régulier ou au minimum une fois par an a été effectué par un professionnel conformément aux préconisations du manuel d'utilisation.

Pour la mise en œuvre de la garantie, l'acheteur devra s'adresser à son vendeur ou tout atelier du réseau désigné par CYCLEUROPE INDUSTRIES.

Ainsi, les interventions au titre de la garantie peuvent être réalisées par l'ensemble du réseau de CYCLEUROPE INDUSTRIES, quel que soit le pays ou le lieu d'achat.

La garantie ne pourra être demandée que pour des vélos qui sont présentés complets, conformes aux spécifications d'origine, et accompagnés de leur facture d'achat.

#### • LA GARANTIE NE COUVRE PAS :

- Les dommages provoqués par l'entretien inapproprié ou défectueux et par des réparations, transformations ou remplacements de pièces sur le vélo effectués par des non-professionnels.

- Les avaries dues à une négligence, à un défaut ou un mauvais entretien (graissage, réglages etc., tel qu'indiqué dans le Manuel d'utilisation), à une surcharge même passagère, à l'inexpérience de l'utilisateur, à de mauvaises conditions de transport, à une utilisation non-conforme aux conditions indiquées dans le Manuel d'utilisation.

- Les vélos utilisés dans le cadre de la compétition.

- La corrosion.

- Les pièces d'usure, c'est-à-dire :

Câbles et gaines de dérailleur, câbles et gaines de frein, éléments de transmission (plateau, pignon, chaîne...), guidoline / coussinets pour poignée, huiles hydrauliques et lubrifiants, jantes, patins de frein, piles et ampoules d'éclairage, pneus et chambres à air, selles.

- L'évolution des couleurs dans le temps.

- Les avaries dues à un défaut de surveillance, ou plus généralement au non-respect des consignes et préconisations indiquées dans le Manuel d'utilisation.

La garantie et la responsabilité de CYCLEUROPE INDUSTRIES sont strictement limitées au prix de la pièce incriminée et ne couvrent pas d'éventuels dommages directs, indirects, matériels ou immatériels.

L'acheteur s'engage, pour sa part, à prendre toutes les mesures nécessaires conservatoires pour limiter ses dommages ainsi que ceux de CYCLEUROPE INDUSTRIES.

Les vélos définis par CYCLEUROPE comme pouvant répondre à un usage professionnel sont garantis deux ans et main-d'œuvre (sauf pièces d'usure).

La garantie ne s'appliquera pas sur des vélos de la gamme grand public utilisés à des fins professionnelles.



## Portail garantie




<http://www.cegnet.com/rweb2/>



# Enregistrer une demande de garantie

<b>P R O D U I T</b>	Motif	Date de la vente au client final	
	<input style="width: 150px;" type="text" value="Autres"/>	<input type="text" value="2016"/>	<input type="text" value="Sept"/> <input type="text" value="1"/>
	Merci de saisir obligatoirement le numero WBK (pour un BIANCHI) ou le code barre sous le boîtier de pédalier si disponible. Numéro du moteur si garantie La Poste.		
	No chassis / WBK ? <input type="text" value="5001658613760"/>	Numéro du moteur <input type="text" value="1607150093"/>	Marque <input type="text" value="La Poste"/>
Code produit <input type="text" value="YLZPHN4201"/>	Famille produit <input type="text" value="B700"/>	Désignation <input style="width: 150px;" type="text" value="LPOST-EBIKG6FR42H5I 20566"/>	

<b>D E M A N D E</b>	Description*	Photo vélo complet (5Mo max)
	<input style="width: 150px; height: 50px;" type="text" value="Capuchon écrou de roue arrière droit manquant. VAE neuf jamais roulé, vient d'être livré. Salutations."/>	
		<input type="button" value="Choisissez un fichier"/> Au...si
	Copie de la facture de vente au client final (hors vélos La Poste)	Photo du défaut (5Mo max)
<input style="width: 150px; height: 50px;" type="text" value="Choisissez un fichier"/> A.		
	<input type="button" value="Choisissez un fichier"/> Au...si	
	Photo du défaut (5Mo max)	
		

**S**  
**T**  
**A**  
**T**  
**T**  
**U**  
**T**

Statut de la demande  
Traitée

Adresse email ou numéro de mobile  
cyclesservices@wanadoo.fr

Envoyer un e-mail au client

Détail du suivi  
Expédié le 24/10/2016.  
Dominique SAV

Envoyer email/texto à la clôture

Remarques internes ( confidentiel !)

No commande: Exp241016  
Exp241016

Envoyer Retour à la liste... Déconnexion

# Procédure de retour composant

Expéditeur : 70110100

VELO ET OXYGEN- MAGASIN  
CYCLEUROPE  
17 Bd Antoine de Saint Exupéry  
10510 MAIZIERES LA GRDE PAROISSE

Ordre de retour  
n° : 99

Q - Qualité

Destinataire : CYCLEUROPE INDUSTRIES SAS  
Quai n° 8  
161 rue Gabriel Péri  
10100 ROMILLY sur SEINE

Date édition : 26/09/2016

Contact : Jérémy BRONNY  
Date création : 26/09/2016

Tél : 03 25 39 37 66  
Fax : 03 25 39 37 66

Commentaire : **Impérativement faire apparaître le n° de retour sur le colis (coupons à découper et coller sur le colis) et joindre ce document.**

Réf. article : **C8705002-08EMC** MOTOR SET REF:NUA023CJ"EMC"PAN Qlé :1

Défaut : PIGNON ENTRAINEMENT MOTEUR BLOQUE

Destination : Q - Qualité

réf Chassis :16426667  
modèle : YJG5374501

REALBIKE7D4FR46CB 205367010@REALBIKE7D4FR46CB 205367010

Informations complémentaires client : 70110100 VELO ET OXYGEN- MAGASIN CYCLEUROPE

Tél. client : 0964481488  
Fax client : 0325246289  
Adresse mail : herve.walbillig@cycleurope.fr

coupon à découper et à coller sur le colis



Destinataire :  
CYCLEUROPE INDUSTRIES SAS  
Quai n° 8  
161 rue Gabriel Péri  
10100 ROMILLY sur SEINE

Ordre de retour  
n° : 99

Q - Qualité

Expéditeur :  
70110100  
VELO ET OXYGEN- MAGASIN  
CYCLEUROPE  
17 Bd Antoine de Saint Exupéry  
10510 MAIZIERES LA GRDE PAROISSE





## Contacts SHIMANO

Tel : 03.21.73.25.25  
ou par mail : [contact-france@shimano-eu.com](mailto:contact-france@shimano-eu.com)