

## Procédure d'appel en garantie

Certains clients nous demandent parfois : « si le produit INNOTEC était la cause d'un dysfonctionnement sur mon imprimante nécessitant une réparation ou un remboursement de celle-ci, que faire ? »

Tous les produits INNOTEC sont testés, et garantis 24 mois. Depuis la création d'INNOTEC, nous n'avons pas eu à déplorer de casse ou de souci majeur ayant entraîné une prise en charge de la machine d'un client, preuve que tous nos efforts qualitatifs sont une réalité. Néanmoins si cela devait se produire, une procédure existe.

INNOTEC a contracté une assurance qui garantit tous dommages causés à la machine de l'un de vos utilisateurs par l'un de nos produits.

Dès la survenance d'un dommage supposé imputable à l'utilisation d'un consommable INNOTEC, le revendeur adresse à INNOTEC, au titre de la garantie, toute réclamation de l'utilisateur, dans les 5 jours ouvrables à partir de la connaissance du dommage par le revendeur, ainsi qu'un compte rendu d'accident mentionnant :

- Le nom de la société et son adresse
- Les caractéristiques de la machine : modèle, copie de la facture d'achat et copie des factures d'entretien
- Les caractéristiques du consommable : modèle, copie de la facture d'achat du revendeur et copie du bordereau de livraison à l'utilisateur du revendeur.
- La date et les circonstances de l'accident, type de travail effectué (texte, graphique, en monoposte, en réseau...) et observation des dommages causés à la machine (code erreur, dommage apparent, cause probable du non fonctionnement...)

L'ensemble de ces documents est à adresser par le revendeur par lettre recommandée avec accusé de réception à :

**INNOTEC S.A.S.**  
CS 60001  
ZAC de la petite Camargue  
34400 Lunel