



## Introduction d'une réclamation – Instructions destinées aux clients

Veillez prendre connaissance de cette procédure avant de retourner tout article dans le cadre d'une réclamation sous garantie.

### 1. ENREGISTREMENT

Téléchargez le **Formulaire de demande de garantie** (EAR-FO-0007) sur Gates Highway

(<https://www.gateshighway.com/en/download-centre/claim-handling-documents>) ou demandez-le à votre contact

commercial Gates.

Complétez le formulaire à l'écran ; assurez-vous d'indiquer clairement si la réclamation concerne uniquement des pièces défectueuses ou des pièces défectueuses avec tous les coûts supplémentaires. Joignez la copie des documents suivants selon les cas :

- Une facture de montage/échange de la pièce Gates concernée.
- Une facture et preuve des pièces et des frais additionnels en rapport avec la réclamation.
- Une copie des documents de livraison du distributeur vers l'installateur.

Pour enregistrer votre réclamation, envoyez le formulaire complété par e-mail à **Gates EU Automotive Technical Center** (Centre technique automobile de Gates UE) [EUTechCenter@gates.com](mailto:EUTechCenter@gates.com).

### 2. AUTORISATION DE RETOUR

Une fois votre demande de garantie enregistrée, vous recevrez une autorisation de retour de marchandise (ARM) de la part du Centre technique automobile de Gates UE. Ce document vous autorise à retourner des articles dans le cadre de la procédure de réclamation Gates. L'ARM comprend les éléments suivants :

- une confirmation formelle de l'enregistrement d'une réclamation ;
- des détails sur la manière la plus efficace d'organiser le retour de tous les articles ;
- le nom du transporteur agréé qui il faut utiliser pour le retour de tous les articles. Gates ne paiera l'ensemble des frais de transport que s'il est fait appel au transporteur agréé. En cas d'emploi d'un transporteur non agréé, les frais sont à la charge du client. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez suivre les étapes indiquées dans l'ARM.

### 3. RETOUR

Suivez les étapes exposées dans l'e-mail contenant l'ARM pour organiser la collecte des pièces défectueuses concernées. Avant d'expédier tout article :

- emballez soigneusement les articles défectueux à retourner dans un emballage approprié ;
- indiquez clairement sur chaque article le numéro de référence de la réclamation/de l'ARM. Assurez-vous qu'il est bien visible sur l'emballage ;
- suivez les procédures de retour décrites dans l'ARM.

### 4. ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations seront traitées au plus tard dans les **28 jours qui suivent la réception** des pièces retournées à notre Centre technique automobile de Gates EU.

### 5. SUIVI DES RÉCLAMATIONS

Un suivi sera fourni dans une notification envoyée par e-mail par le Centre technique automobile de Gates UE.

- **Si votre réclamation est acceptée**, vous recevrez une notification par e-mail et une note de crédit via notre équipe commerciale. Gates conserve les articles qui font l'objet d'une réclamation acceptée.
- **Si votre réclamation est refusée**, vous recevrez une notification par e-mail, comprenant un rapport d'**analyse détaillé des pièces incriminées**. En cas de réclamation refusée, les articles **peuvent uniquement être retournés** : 1) aux frais du client et 2) à condition que le client ait indiqué que telle était sa volonté dans la section appropriée du « Formulaire de demande de garantie ».

L'équipe du Centre technique ne traite pas les différends associés aux conclusions fournies dans le rapport d'analyse des pièces retournées.



## 6. MODALITÉS ET CONDITIONS S'APPLIQUANT À TOUTES LES RÉCLAMATIONS

- Toutes les demandes de garantie ayant trait à la qualité sont traitées par le Centre technique automobile de Gates UE.
  - La réception d'une ARM ne signifie pas que Gates accepte les réclamations.
  - Les numéros de référence des réclamations/de l'ARM doivent être clairement indiqués sur tous les articles.
  - Les réclamations sont généralement traitées dans les 28 jours à compter de la date de réception de tous les articles.
  - Gates ne prend en charge les frais de transport que s'il est fait appel aux transporteurs agréés.
  - Des données manquantes ou erronées peuvent entraîner le refus de votre réclamation (la réclamation peut être présentée à nouveau ultérieurement).
  - Demandes de réclamation illisibles et / ou manuscrites peuvent entraîner le refus de votre réclamation (la réclamation peut être présentée à nouveau ultérieurement).
  - Toutes les informations sur le recours à la garantie de Gates sont disponibles sur Gates Highway <https://www.gateshighway.com/en/warranty>
  - Réclamation acceptée :
    - Les articles renvoyés dans le cadre d'une réclamation acceptée sont conservés par Gates.
    - Les documents fournis par le client lors de l'enregistrement de la réclamation (voir 1. Enregistrement) serviront de base pour le calcul de l'indemnisation. Dans tous les cas, l'avoir sera établi en euro et tiendra compte de :
      - 1) Les pièces : prix d'achat chez Gates,
      - 2) Les frais de montage/échange : établi en fonction du nombre d'heures moyen prévu pour le remplacement des pièces défectueuses et du taux horaire de la main d'œuvre publié par Eurostat et suivant le pays dans lequel l'avoir sera émis,
      - 3) Pièces et coûts additionnels : compensation des coûts réels.
  - Réclamation rejetée :
    - Le retour de pièces suite à un refus de réclamation se fait aux frais du client.
    - Toute demande de retour de pièces doit se faire sur le « Formulaire de demande de garantie ».
    - Gates garde les pièces expertisées pendant une période de dix (10) jours ouvrés, en accord avec sa politique de traitement des garanties ou le retour des produits refusés sera facturé si :
      - Le client n'a pas précisé le numéro de compte et le nom d'un transporteur,
      - Le client a émis le souhait de récupérer les pièces refusées, mais n'a pas mentionné les coordonnées de son transporteur (formulaire de demande de garantie incomplet),
      - Le client n'a pas mentionné qu'il souhaitait le retour des pièces refusées,
      - Le transporteur du client n'est pas venu récupérer les pièces.
- Après une période de dix (10) jours ouvrés, les pièces seront détruites.