

POLITIQUE DE GARANTIE

1. Conditions et Durée de la Garantie

Cette garantie couvre les défauts de fabrication et de qualité intrinsèques de la machine achetée via nos canaux officiels.

- **Durée standard** : 2 ans à compter de la date d'installation (bon de réception signé).
- **Composants principaux** : Pipette, caméra, carte mère
Une extension peut être validée spécifiquement au contrat.
- **Exclusions** : Les consommables (réactifs, plaques, aiguilles, embouts, etc.) ne sont jamais couverts.

2. Prestations Incluses

Si une panne survient durant la période de garantie, nous assurons gratuitement :

- **Réparation** : Pièces de rechange et main-d'œuvre.
- **Remplacement** : De la pièce ou de l'instrument complet (si irréparable ou défaut majeur), après expertise.
- **Support technique** : Diagnostic à distance (télémaintenance) et assistance téléphonique.

3. Exclusions de Garantie

Les frais de remise en état (pièces, main-d'œuvre, transport) sont à la charge de l'utilisateur en cas de :

- **Usage non conforme** : Non-respect du manuel d'utilisation ou entretien négligé.
- **Erreur humaine** : Chocs, chutes, infiltration de liquide ou démontage forcé.
- **Facteurs externes** : Sinistres (incendie, foudre), surtensions électriques ou cas de force majeure.
- **Éléments non certifiés** : Usage de consommables ou pièces de rechange non officiels.
- **Intervention non autorisée** : Tentative de réparation sans accord écrit préalable.

4. Processus de Service Après-Vente (SAV)

1. **Déclaration** : Contactez le SAV avec le formulaire d'assistance complété.
2. **Diagnostic** : Résolution prioritaire à distance (téléphone/vidéo)
3. **Réparation** : Gratuite sous garantie. Pour les interventions hors garantie, un devis préalable doit être signé.
4. **Clôture** : Signature d'un formulaire de service confirmant la remise en état de l'instrument.

Note : Le fabricant se réserve le droit d'interprétation de cette politique. Pour tout point non spécifié, les clauses du contrat de vente font foi.