

GUIDE CLIENT



Conditions générales des garanties européennes



Innovative Vehicle Solutions

Table des matières

Introduction	4
Périodes de garantie	4
Produits Haldex en général	4
Les régulateurs de jeu automatique - AA1 & S-ABA	4
Les étriers de frein	4
Conditions spécifiques	4
Ouverture d'un dossier garantie – N° de dossier	5
Avance d'une pièce pour intervention	5
Confirmation d'ouverture de dossier	5
Retour de la pièce défectueuse à Haldex	6
Facture d'intervention à Haldex	6
Expertise de la pièce	6
Résultat d'expertise	7
Garantie refusée	7
Garantie acceptée	7
Remplacement de la pièce pour garantie acceptée	7
Prise en charge des frais main d'œuvre	7
Annexe A: Identification des composants Haldex	8
Annexe B: Formulaire de demande de garantie	10

Introduction

Cette procédure a été développée afin de fournir un document de référence pour toutes les personnes impliquées dans le traitement des garanties Haldex. Naturellement, le service technique et vos interlocuteurs commerciaux habituels se tiennent à votre disposition pour recueillir toutes vos remarques.

Périodes de garantie

Produits Haldex en général

18 mois à partir de la date de fabrication ou 12 mois date de 1^{ère} immatriculation du véhicule sur justificatif (1) ou 12 mois date de vente du produit sur justificatif (2).
La garantie expire lorsque l'un de ces 3 termes est atteint.

Les régleurs de jeu automatique - AA1 & S-ABA

Pour les bus de ville :

18 mois à partir de la date de fabrication ou 12 mois date de 1^{ère} immatriculation du véhicule sur justificatif (1) ou 12 mois date de vente du produit sur justificatif (2). La garantie expire lorsque l'un de ces 3 termes est atteint.

Pour les cars de tourisme, les camions et les remorques :

36 mois à partir de la date de fabrication ou 30 mois date de 1^{ère} immatriculation du véhicule sur justificatif (1) ou 30 mois date de vente du produit sur justificatif (2). La garantie expire lorsque l'un de ces 3 termes est atteint.

Les étriers de frein

24 mois à partir de la 1^{ère} immatriculation du véhicule sur justificatif (1) ou 30 mois à partir de la date de fabrication. La garantie expire lorsque l'un des 2 termes est atteint.

12 mois de garantie si le véhicule est utilisé en Off-road.

Conditions spécifiques

Pour tous clients prétendant bénéficier de conditions de garantie particulières, nous vous remercions de vous mettre en contact avec le service technique Haldex ou votre interlocuteur commercial habituel pour en vérifier les modalités.

(1) Fournir une copie du certificat d'immatriculation.

(2) Fournir une copie de la facture de vente.

Ouverture d'un dossier garantie – N° de dossier

Que ce soit pour retourner une pièce pour recours en garantie à Haldex ou pour demander une avance de pièce pour effectuer une intervention au titre de la garantie, l'ouverture d'un dossier et l'attribution d'un numéro sont nécessaires pour en contrôler le suivi et en améliorer le traitement. Le demandeur doit en premier lieu compléter le formulaire de demande de garantie (voir Annexe B) et le soumettre à Haldex pour obtenir un numéro de dossier.

Il sera le lien entre la pièce supposée défectueuse et les différents documents liés à ce dossier (facture, bon de livraison, autorisation d'intervention, ...). En cas de réclamation, le client devra faire référence dans toutes ces communications à ce numéro de dossier.

Avance d'une pièce pour intervention

Toute avance de pièce fera l'objet d'une demande écrite de la part de l'intervenant ou du constructeur et sera facturée au prix tarif remisé en vigueur.

La facture sera établie :

- › À l'intervenant lorsque le constructeur n'est pas impliqué dans le dossier et que la garantie se traite entre Haldex et son réseau.
- › Au constructeur lorsque l'intervenant est hors réseau Haldex, et ce, uniquement à la demande du constructeur.

Le n° de dossier devra paraître sur le bon de livraison et sur la facture.

Confirmation d'ouverture de dossier

La confirmation d'ouverture de dossier est un engagement de la Sté Haldex vis à vis de l'intervenant pour la prise en charge financière de son intervention, suite à l'expertise et à l'acceptation par Haldex de la demande de garantie.

Avant tout établissement d'un tel document, le service technique aura pris soin de contrôler que le véhicule et le produit incriminé sont sous le couvert de la garantie. A ce titre, les pièces justificatives devront être communiquées à Haldex (certificat d'immatriculation du véhicule, date de fabrication de la pièce, ...). La confirmation d'ouverture de dossier devra définir clairement les modalités d'intervention (temps, taux horaire, ...) en commun accord avec l'intervenant. Elle aura pour référence le numéro de dossier.

Retour de la pièce défectueuse à Haldex

Les pièces faisant l'objet d'une demande en garantie devront parvenir en port payé à la société Haldex au plus tard 1 mois à dater de l'intervention. Elles devront obligatoirement être accompagnées du formulaire de demande en garantie (Annexe B). Le n° de dossier devra figurer clairement sur l'emballage du colis en retour.

Toutes demandes de garantie que le service garantie jugera incorrectement ou incomplètement rédigées seront automatiquement retournées au demandeur pour complément d'informations (tous les renseignements demandés sur le formulaire sont indispensables à la gestion du dossier). Le service garantie ne pourra prendre en considération la demande de garantie que lorsqu'il sera en possession de tous les documents demandés dûment remplis.

Tout retour effectué sans formulaire de demande de garantie joint sera automatiquement renvoyé aux frais du demandeur.

Facture d'intervention à Haldex

Pour être comptabilisée, la facture d'intervention devra être obligatoirement accompagnée de la confirmation d'ouverture de dossier établie par le service technique Haldex et d'une copie du certificat d'immatriculation du véhicule concerné. Toute facture ne faisant pas référence à un n° de dossier ou n'étant pas accompagnée de la confirmation d'ouverture de dossier ou n'ayant pas fait l'objet d'un accord préalable écrit de la Sté Haldex sera rejetée par notre service comptabilité et retournée à son expéditeur.

Haldex n'autorise aucune société à faire effectuer des travaux en son propre nom avec une facturation à Haldex.

Expertise de la pièce

Toute pièce en retour incomplète, ouverte et où la plaque de fabrication est manquante conduira à un rejet systématique de l'appel en garantie sans examen du produit par le service garantie. Toute pièce dans un état lamentable ne permettant pas une vérification sera purement et simplement refusée en garantie.

A défaut de pouvoir identifier la période de garantie par des documents (certificat d'immatriculation, facture, bon de livraison ...), la période de garantie prise en compte sera déterminée par la date de fabrication du produit (voir annexe A) suivant les conditions définies au paragraphe « Périodes de garantie » (page4).

Résultat d'expertise

Garantie refusée

Une réponse écrite sera retournée au demandeur, munie de la mention «Garantie refusée», de la référence de la pièce, du n° de dossier client (si communiqué) et du motif exact du refus.

Deux cas de figure:

› Pièce hors d'usage non imputable à Haldex:

Les pièces dont la garantie sera refusée pour «Pièce hors d'usage non imputable à Haldex» resteront la propriété du demandeur. S'il en fait la demande dans un délai de 15 jours à réception de la réponse écrite Haldex, elles lui seront retournées. Passé ce délai la pièce sera détruite sans préavis.

› Pièce en bon état de fonctionnement:

Les pièces dont la garantie sera refusée pour «Pièce en bon état de fonctionnement - R.A.S.» resteront la propriété du demandeur. Elles lui seront retournées par colis séparé à ses frais. **Dans le cas d'une avance de matériel, la facture sera à acquitter par le demandeur dans son intégralité.**

Garantie acceptée

Une réponse écrite sera retournée au demandeur, munie de la mention «Garantie acceptée», de la référence de la pièce, du n° de dossier client (si communiqué) et du défaut constaté. Les pièces, dont la garantie sera acceptée, deviendront la propriété d'Haldex.

Remplacement de la pièce pour garantie acceptée

L'acceptation de la garantie ne pourra prétendre à procurer un bénéfice, à quelque échelon que ce soit et, de ce fait, les appareils ou pièces seront échangés. Dans le cas d'une avance de matériel, un avoir conforme à la facture sera établi.

Prise en charge des frais main d'œuvre

La prise en charge des frais de main d'œuvre sera effectuée suivant un barème de temps (disponible sur demande) dont le taux horaire sera défini annuellement par Haldex.

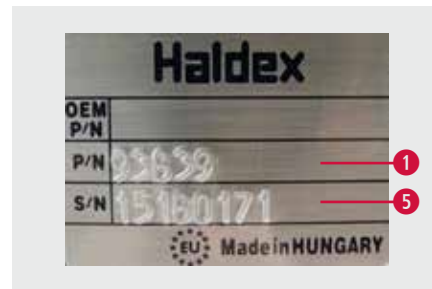
Annexe A: identification des composants Haldex



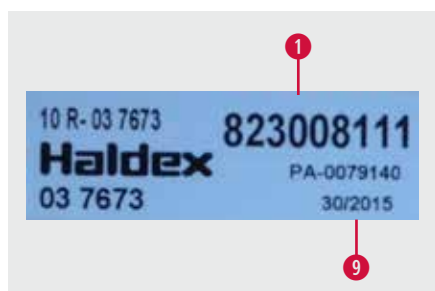
ABA - AA1 et S-ABA



MBA - Régleurs de freins manuel



ADB - Freins à disque



EBS - EB+ Gen3



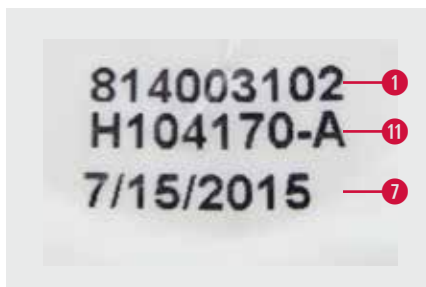
EBS - EB+ Gen3



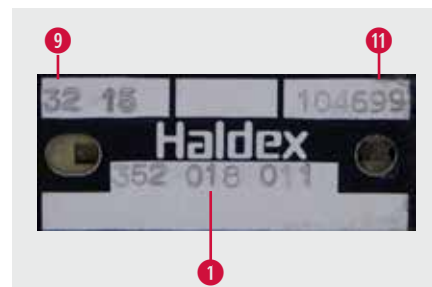
EBS - EB+ Info Centre



ABS - MODAL et MODULAR



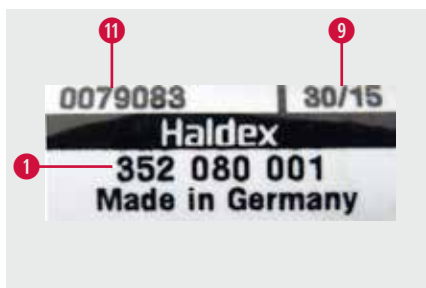
Câbles ABS et EBS



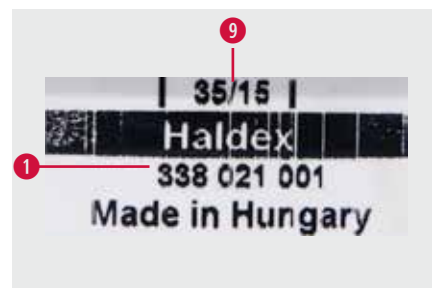
Valves de freinage et de suspension



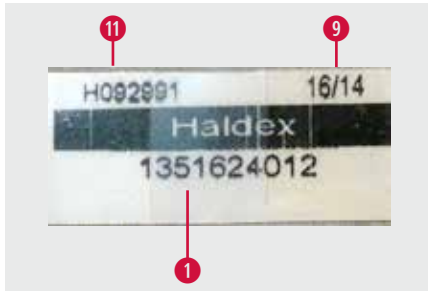
Valves de freinage et de suspension



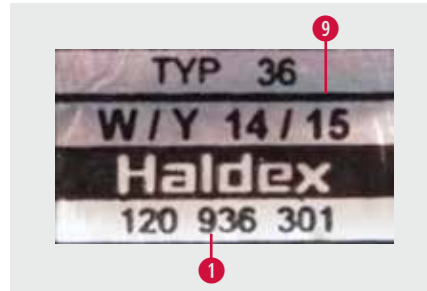
Valves de freinage et de suspension



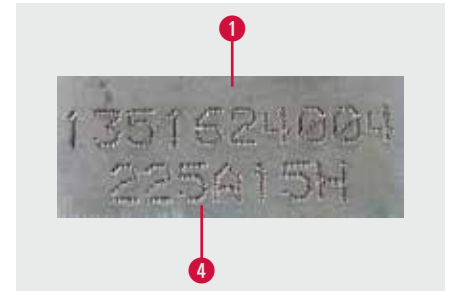
Valves de freinage et de suspension



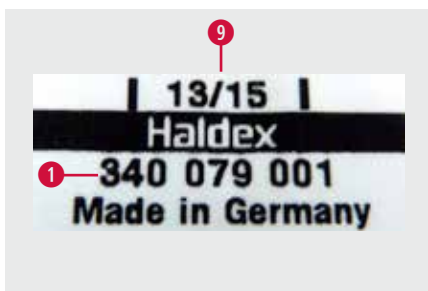
Actionneurs - Vases à ressort



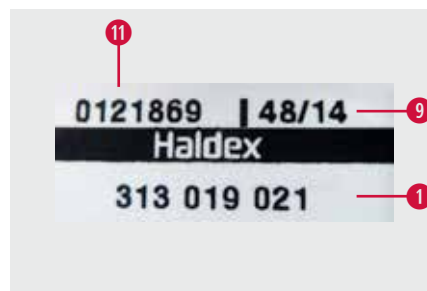
Actionneurs - Vases de frein



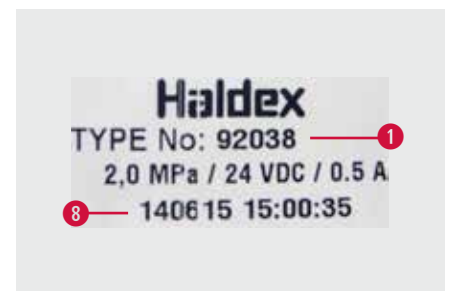
Actionneurs - Vases à ressort



Actionneurs - Cylindres de frein



Traitement de l'air



Traitement de l'air - Consep



Traitement de l'air - Dessiccateurs

- ① Référence Haldex
- ② N° de série incluant la date de production Ex: 343060 (3 = année = 2013; 43 = semaine)
- ③ N° de série incluant la date de production Ex :. 523-26971 (5 = année = 2015; 23 = semaine)
- ④ N° de série incluant la date de production Ex : 225A15H (225 = jour; 15 = année = 2015)
- ⑤ N° de série incluant la date de production Ex : 15160171 (15 = année = 2015; 16 = semaine)
- ⑥ Date de production: année/mois Ex : NJ (N = année = 2014; J =mois = Octobre)
- ⑦ Date de production: jour/mois/année
- ⑧ Date de production: année/mois/jour
- ⑨ Date de production: semaine/année
- ⑩ Date de production: jour/année
- ⑪ N° de série

Annexe B: Formulaire de demande de garantie

Veuillez prendre contact avec vos interlocuteurs Haldex habituels, afin d'obtenir une copie de ce document

FORMULAIRE DE GARANTIE	
N° de GA:	
(réservé à Haldex)	
Cher client	
Afin de traiter au mieux votre demande, merci de nous retourner votre formulaire de garantie lisiblement complété par fax ou par mail	
N° de Fax: (.....)	E-mail: (.....)
N° de tél: (.....)	
Joindre ce formulaire aux pièces retour. Le colis doit être visiblement identifié avec la mention "GARANTIE"	
Important:	
Chaque pièce retournée doit avoir son propre formulaire de garantie. Pour éviter toute confusion, chaque pièce doit être clairement identifiée. Merci de remplir correctement le tableau ci-dessous.	
Vos coordonnées	
Société:	Responsable du dossier:
Ville:	Pays:
Tél:	Fax:
E-mail :	
Numéro garantie client:	
La pièce Haldex	
Référence Haldex:	
Référence client (si relevant):	N° de série:
Date de production (étiquette traçabilité):	Quantité:
Description précise de la demande de garantie: (Nature du défaut, par qui, comment et quand a-t-il été constaté).	
Une bonne description de la panne permettra un traitement juste et rapide de la garantie	
Le véhicule	
Marque:	
Type:	
N° de châssis:	Date de montage de la pièce:
N° d'immatriculation:	Date de mise en service*:
Kilométrage depuis le montage du produit**:	Kilométrage total:
Le traitement de la garantie ne peut se faire sans les documents si dessous. (une preuve supplémentaire de l'achat peut être nécessaire pour une pièce rechange) :	
<ul style="list-style-type: none"> * Copie de la carte grise du véhicule Rapport "Haldex EB+ DTC" pour une demande de garantie sur l'EB+ 	
Tampon de la société, date, nom et signature du client	
www.haldex.com	
HEU_POP.212	

Haldex développe et fournit des solutions fiables et innovantes en matière de freins et de suspension pneumatique pour l'industrie mondiale du véhicule utilitaire. L'entreprise a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 4,8 milliards de SEK et emploie 2 140 personnes.



©2016, Haldex AB. Cette documentation peut contenir la marque Haldex (marque déposée) ainsi que des marques, noms commerciaux, logos, graphiques et emblèmes de tiers, dont la propriété appartient aux entreprises concernées. La reproduction, la distribution, la modification et l'affichage de cette publication à des fins commerciales ou autre est interdite sans l'accord préalable écrit de Haldex.

Innovative Vehicle Solutions

Allemagne

Haldex Brake Products GmbH
Heidelberg
Tel.: +49 6221 7030
Fax: +49 6221 703400
E-Mail: info.de@haldex.com

Australie

Haldex Brake Products Pty Ltd
Victoria
Tel.: +61 (0)3 9579 7070
Fax: +61 (0)418 170 879

Autriche

Haldex Wien Ges.m.b.H.
Vienne
Tel.: +43 1 8 69 27 97
Fax: +43 1 8 69 27 97 27
E-Mail: info.at@haldex.com

Belgique

Haldex N.V.
Balegem
Tel.: +32 9 363 90 00
Fax: +32 9 363 90 09
E-Mail: info.be@haldex.com

Brésil

Haldex do Brasil Ind. E Com. Ltda
São José dos Campos
Tel.: +55 12 3935 4000
Fax: +55 12 3935 4018
E-Mail: info.brasil@haldex.com

Canada

Haldex Ltd
Cambridge, Ontario
Tel.: +1 519-621-6722
Fax: +1 519-621-3924
E-Mail: info.ca@haldex.com

Chine

Haldex Vehicle Products Co. Ltd.
Suzhou
Tel.: +86 512 8885 5301
Fax: +86 512 8765 6066
E-Mail: info.cn@haldex.com

Corée

Haldex Korea Ltd.
Seoul
Tel.: +82 2 2636 7545
Fax: +82 2 2636 7548
E-Mail: info.hkr@haldex.com

Espagne

Haldex España S.A.
Granollers
Tel.: +34 93 84 07 239
Fax: +34 93 84 91 218
E-Mail: info.es@haldex.com

France

Haldex Europe SAS
Weyersheim
Tel.: +33 3 88 68 22 00
Fax: +33 3 88 68 22 09
E-Mail: info.eur@haldex.com

Hongrie

Haldex Hungary Kft.
Szentlőrincváta
Tel.: +36 29 631 300
Fax: +36 29 631 301
E-Mail: info.hu.eu@haldex.com

Inde

Haldex India Limited
Nasik
Tel.: +91 253 6699501
Fax: +91 253 2380729

Italie

Haldex Italia Srl.
Lissone
Tel.: +39 039 47 17 02
Fax: +39 039 27 54 309
E-Mail: info.it@haldex.com

Mexique

Haldex de Mexico S.A. De C.V.
Monterrey
Tel.: +52 81 8156 9500
Fax: +52 81 8313 7090

Pologne

Haldex Sp. z.o.o.
Praszka
Tel.: +48 34 350 11 00
Fax: +48 34 350 11 11
E-Mail: info.pl@haldex.com

Royaume-Uni

Haldex Ltd.
Newton Aycliffe
Tel.: +44 1325 310 110
Fax: +44 1325 311 834
E-Mail: info.gbay@haldex.com

Haldex Brake Products Ltd.
MIRA Technology Park
Tel: +44 2476 400 300
Fax: +44 2476 400 301
E-Mail: info.gb@haldex.com

Russie

OOO Haldex RUS
Moscou
Tel.: + 7 495 747 59 56
Fax: +7 495 786 39 70
E-Mail: info.ru@haldex.com

Suède

Haldex Brake Products AB
Landskrona
Tel.: +46 418 47 60 00
Fax: +46 418 47 60 01
E-Mail: info.se@haldex.com

USA

Haldex Brake Products Corp.
Kansas City MO
Tel.: +1 816 891 2470
Fax: +1 816 891 9447
E-Mail: info.us@haldex.com



www.haldex.com