

SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE (SAT)

Le service d'assistance technique (TAS) est le département chargé de la réparation et de l'entretien de tous les produits vendus par **Master Battery**.

Master Battery offre une garantie sur tous ses produits comme stipulé dans chacun d'eux et est responsable des réparations de ceux-ci dans cette période. Si la panne est due à une cause extérieure au produit, telle qu'une mauvaise utilisation du produit ou un défaut de l'installation, nous offrons la possibilité d'une réparation aux frais du client donneur d'ordre.

Lorsqu'une réparation est nécessaire pour un défaut causé par des facteurs externes au produit, le client en sera informé. Si aucune réponse n'est reçue du client dans les **30 jours suivant** l'envoi de ce rapport, l'équipement sera mis à la disposition de **Master Battery** pour être recyclé.

Si le client autorise la réparation à ses frais, un **budget** de réparation sera établi à la demande expresse et écrite du client. Celle-ci sera envoyée dans les **5 jours suivant** la confirmation du client. Une fois ce budget approuvé par écrit par le client, la réparation sera effectuée. Ce budget peut être modifié pendant la réparation en raison de défauts ou de vices cachés, avec la communication correspondante et l'envoi du budget modifié au client dans les meilleurs délais. Tout cela, conformément au Décret Royal 58/1988, du 29 janvier, sur la «protection des droits des consommateurs dans le service de réparation des appareils domestiques».

Le budget sera valable **pendant 30 jours** à compter de la date de sa communication, comme le stipule le Décret Royal susmentionné. Si aucune réponse d'approbation ou de rejet du budget n'est obtenue, à l'expiration de ce délai, l'équipement sera mis à la disposition de **Master Battery** pour recyclage.

Si le client n'autorise pas la réparation à ses frais, **l'équipement/la batterie sera renvoyé(e)** dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles il/elle a été livré(e). Ce retour entraînera des **frais de 40 € + TVA** pour le client, plus les **frais d'expédition** pour les onduleurs et les batteries au plomb, par unité. Dans le cas des batteries au lithium, les frais s'élèvent à **60 € + TVA** plus les frais d'expédition par unité, le cas échéant. Dans le cas où un devis a été demandé et refusé, des frais supplémentaires de **25 € + TVA** seront ajoutés à ce montant, conformément à l'arrêté royal susmentionné.

Une fois que le client a été informé de **le retour du matériel**, qu'il soit réparé ou non, il dispose d'un **délai de 30 jours** pour le récupérer. Après l'expiration de cette période, le client est tenu de payer les frais de stockage, **0,5 €/jour + TVA**, conformément à l'arrêté Royal susmentionné. Après **30 jours** supplémentaires, l'équipement est mis à la disposition de **Master Battery** pour être recyclé.