

Note à l'attention des clients de la société NOVALIA SAS

2025

Service Après-Vente (SAV)

NOVALIA SAS conçoit l'ensemble de ses produits selon des normes strictes. L'utilisation exclusive de matériaux de qualité garantit le meilleur résultat final. Avant d'être mis sur les marchés, chaque outil subit de nombreux tests qui garantissent l'excellente performance et la durabilité de nos produits.

La qualité est une valeur fondamentale de NOVALIA depuis toujours. L'ensemble de la société se mobilise pour la qualité de ses produits pendant toute leur durée de vie. Fournir un produit final de qualité est tout simplement la base sur laquelle repose un service de pointe que nous voulons offrir aussi bien aux clients distributeurs qu'aux consommateurs.

Afin de vous garantir une bonne gestion du SAV, merci de vous référer à la procédure établie ci-dessous. Celle-ci s'applique sur l'ensemble des produits distribués par NOVALIA. Cette note s'applique pour la zone géographique France

Procédure SAV

1/ La garantie

RAPPEL de nos conditions générales de vente

Les produits sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée minimum de DEUX ans selon la législation en vigueur, à compter de la date d'achat du produit par l'utilisateur. Pour la durée de la garantie commerciale, se référer à notre ECatalog : <https://ecatalog-mob.maqprint.fr/>

Nos produits sont garantis contre tous vices de fabrication dans le cadre défini par la Loi et les règlements. Cette garantie cessera de jouer si le matériel est utilisé ou entretenu de façon anormale. Cette garantie se limite au remplacement des outils reconnus défectueux, à l'exclusion de tous dommages-intérêts pour quelque cause que ce soit. L'usure normale correspondant à un usage courant est exclusive de toute garantie. Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre notre société et le distributeur. Au titre de la présente garantie, la seule obligation de la société NOVALIA sera le remplacement du produit ou du composant défectueux.

Pour procéder au remplacement de l'article défectueux, NOVALIA pourra procéder à l'émission d'un avoir au tarif en vigueur à la date d'achat ou à la saisie d'un échange pour remplacer le produit défectueux.

Dans le cas où l'acheteur serait un non-professionnel, il bénéficiera de la garantie légale qui lui est due en tout état de cause du chef des défauts et vices cachés des produits.

- a) Précision : les produits vendus par la société NOVALIA sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de matière, **apparus lors de l'utilisation normale de nos produits et dans le respect de conditions d'entretien de ceux-ci, dans un cas normal d'utilisation.**

- b) Elle n'inclut également pas **l'usure normale du produit, ni la maintenance ou le remplacement des pièces consommables (par exemple les manches de rechange)**
- c) La garantie ne s'applique que pendant la période définie et n'est valable que sur présentation d'un justificatif d'achat.

2/ La procédure SAV

a) Client Distributeur s'approvisionnant en direct chez NOVALIA :

En cas de casse sur un produit, le distributeur doit demander au consommateur sa preuve d'achat. Si la casse est liée à un défaut de fabrication ou de matière et si le consommateur présente son ticket de caisse (voir point 1.a), le magasin pourra échanger le produit au consommateur. Dans un second temps le point de vente devra contacter sa chargée de clientèle ou par mail avec la preuve d'achat (Ticket de caisse, photos...) pour déclencher la procédure SAV.

Seul notre service SAV est habilité à donner son accord et émettre un bon de retour si la demande est bien liée à un cas normal d'utilisation.

Ce bon de retour déclenchera un avoir en faveur du distributeur.

Lors de sa visite, le commercial vérifiera, qualifiera et détruira ou reprendra le produit défectueux.

b) Client Distributeur s'approvisionnant chez NOVALIA par le biais d'une plateforme :

Le distributeur retourne le produit NOVALIA défectueux à sa plateforme. La plateforme suit le processus détaillé dans le point 2/a.

Si le produit présente une usure normale, le distributeur doit offrir la possibilité au consommateur de changer la pièce d'usure, si elle existe, et là lui facturer. Les pièces de rechange sont disponibles chez NOVALIA pour les distributeurs.

De manière générale, il est souhaitable de grouper les commandes des pièces détachées avec des commandes dites classiques pour limiter les frais de transport.

3/ Autre cas : défaut constaté à l'arrivée au déballage, livraison incomplète....

Ceci ne rentre pas dans la procédure SAV mais dans un litige à régler avec notre service Logistique (tél 04 77 40 49 49 /

Consultez nos Conditions Générales de Ventes

4/ Demandes particulières

Notre site internet contient de nombreuses informations, nous vous invitons à les consulter : **www.novalia.pro**

Si vous ne trouvez pas les informations sur notre site, contactez notre service commercial :
Tél 04 77 40 49 49