

## Réparations

Un problème avec votre appareil ? **Notre service technique est là pour vous venir en aide.**

Outre le fait qu'un appareil défectueux peut entraîner une perte de revenus, sa réparation et son entretien entraînent des frais généralement imprévus.

Nous vous aidons à limiter autant que possible les frais d'utilisation des appareils en :

- Vous guidant au mieux lors de l'achat d'un appareil ;
- Vous conseillant au sujet des réparations et des entretiens ;
- En effectuant au plus vite les réparations et les entretiens.

Nous tentons de vous faciliter la vie en :

- Vous informant de la progression des réparations ;
- Appliquant, lorsque c'est possible, des tarifs prévisibles ;
- Vous prêtant, en fonction de la disponibilité, un appareil de remplacement.

- **Comment introduire une demande de réparation ?**

1. Par l'intermédiaire de notre site Internet, en remplissant un formulaire :  
<https://www.covetrus.be/fr/produits/repairation>

L'avantage ? Vous remplissez le formulaire au moment qui vous convient le mieux et nous disposons immédiatement de toutes les informations requises.

2. **Par mail**, à l'adresse [instrument@covetrus.be](mailto:instrument@covetrus.be)
3. **Par téléphone**, au numéro +32 (0)11 450 717

*Nous avons besoin des informations suivantes :*

- *la désignation et le type de l'appareil,*
- *le numéro de série,*
- *une description détaillée du problème.*

- **Quels appareils réparons-nous ?**

- Les appareils achetés chez nous.
- Les appareils d'une marque et d'un type qui sont également disponibles dans notre gamme actuelle.

- **Une fois la demande introduite, comment se déroule la réparation ?**

Les petits appareils, ainsi que les appareils qui peuvent être facilement être transportés peuvent nous être envoyés. En ce qui concerne les appareils de plus grande dimension ou difficiles à transporter, nos techniciens se rendent volontiers chez vous.

○ **Appareils de petite dimension :**

***Frais minimaux de conseil***

Nous facturons toujours un coût minimal de 50 €. Cette somme comprend le transport avec assurance, l'évaluation technique et les conseils de réparation. Ce montant est annulé si l'appareil s'avère irréparable et que vous nous achetez un nouvel appareil.

***Envoi de l'appareil défectueux***

Vous recevrez de notre part un mail de confirmation qui indiquera votre numéro de dossier.

Nous vous enverrons ensuite un bordereau de retour. Il vous permettra de confier l'appareil au chauffeur ou de l'envoyer par bpost (dans ce cas, vous recevrez également, toujours par mail, une étiquette munie d'un code-barres).

***Comment envoyer l'appareil ?***

- Il doit être propre. Nous pourrions vous le renvoyer si ce n'était pas le cas ;
- Il doit être complet (joindre le cas échéant pédale, câble d'alimentation, pièce à main, lame de tondeuse...);
- Les instruments chirurgicaux ainsi que les pièces à main et contre-angles de dentisterie doivent être envoyés dans un emballage stérile ;
- Dans un emballage adapté, de manière à éviter tout dommage à l'appareil ou à l'instrument pendant le transport.

***Réparation de l'appareil***

Votre appareil sera inspecté au plus vite, en fonction des disponibilités des techniciens. Si notre technicien constate que la réparation entraînera un surcoût, vous en serez informé par mail ou par téléphone. Dès lors, si vous refusez la réparation ou que celle-ci n'en vaut pas la peine d'un point de vue économique, nous vous proposons un nouvel appareil.

S'il s'avérait que nos techniciens ne peuvent se charger eux-mêmes de la réparation, l'appareil sera envoyé à un service technique externe. Nous vous en informerons par courriel.

○ **Appareils de grande dimension :**

***Sont concernés :***

- les tables,
- les lampes,
- les autoclaves,
- les appareils de dentisterie,
- les appareils d'anesthésie.

***Frais minimaux de conseil***

Nous facturons toujours un coût minimal de 50 € pour la première demi-heure commencée, plus les frais de déplacement. Ce montant est annulé si l'appareil s'avère irréparable et que vous nous achetez un nouvel appareil.

## **Réparation sur place**

Nos techniciens prennent contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous.

Le jour du rendez-vous, notre technicien examine l'appareil et évalue l'étendue du problème. Il emporte avec lui suffisamment de pièces détachées pour résoudre immédiatement 80 % des pannes. Si ce n'était pas le cas, les pièces nécessaires sont commandées et un nouveau rendez-vous est fixé.

Attention : Afin de garantir la sécurité de nos techniciens, il peut être nécessaire de couper le courant lors d'une réparation sur place.

En cas de coûts élevés ou s'il faut remplacer certaines pièces, nous en discuterons d'abord avec vous.

Vous recevrez un bon de travail signé en tant que preuve de la réparation effectuée.

## ○ Coûts de réparation/Absence de réparation

<b>Réparation</b>	
✓	Sur base du prix convenu avec vous. À partir de 100 €, nous établissons un devis. Si le coût des pièces détachées nécessaires ou du travail ne dépasse pas 100 €, nous procéderons à la réparation, sauf indication contraire de votre part.
<b>Absence de réparation</b>	
✓	Vous décidez d'acheter un nouvel appareil. Les coûts de l'évaluation sont annulés.
✓	Vous ne souhaitez pas récupérer l'appareil. Les coûts de l'évaluation vous sont facturés.
✓	Vous souhaitez récupérer l'appareil non réparé. Les coûts de l'évaluation vous sont facturés.

## • Garantie :

Nos appareils sont garantis un an contre les défauts de fabrication. Ce n'est qu'après évaluation que nous pourrions déterminer si les réparations sont couvertes par la garantie.

- Tarifs**

Nous nous efforçons de travailler de la manière la plus transparente possible. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de nos tarifs de base. En cas de surcoût dépassant de 50 € le montant fixé, nous en discuterons d'abord avec vous.

Tâche	Tarif	Remarque
Déplacement jusqu'à 20 km	40 €	
Déplacement de plus de 20 km	65 €	
Coût minimal d'évaluation lors de réparation sur place	50 €	Le tarif de départ est de 50 € pour la première demi-heure commencée, hors frais de déplacement.
Coût minimal d'évaluation lors du retour d'un appareil.	50 €	Comprend le transport avec assurance, l'évaluation technique et les conseils de réparation
Heures de travail	80 € par heure	
Révision d'un vaporisateur	399 €	Hors frais de déplacement et test d'étanchéité
Aiguisage de lame de tondeuse	20,35 €	Sauf les lames de tondeuse Oster™ de type clip-on de format 40 et 50
Aiguisage de ciseaux en carbure de tungstène	22,98 €	
Aiguisage de ciseaux standard	20,98 €	

*Tous nos tarifs s'entendent hors TVA.*

- Prêt d'appareils de remplacement**

Si l'un de vos appareils est en panne ou doit nous être envoyé pour réparation, nous mettons à votre disposition un appareil de remplacement. Ce service dépend de la disponibilité des appareils et ne concerne que les appareils dont vous avez besoin quotidiennement pour effectuer votre travail.

## Entretien

De bons appareils nécessitent un entretien préventif. Seul un équipement régulièrement contrôlé et entretenu permet de travailler de manière sûre, précise et responsable.

- **Comment introduire une demande d'un entretien ?**

1. Par l'intermédiaire de notre site Internet, en remplissant un formulaire : <https://www.covetrus.be/fr/produits/reparation>

L'avantage ? Vous remplissez le formulaire au moment qui vous convient le mieux et nous disposons immédiatement de toutes les informations requises (désignation, type d'appareil, numéro de série).

2. **Par mail**, à l'adresse [instrument@covetrus.be](mailto:instrument@covetrus.be)

3. **Par téléphone**, au numéro +32 (0)11 450 717

*Nous avons besoin des informations suivantes :*

- la désignation et le type de l'appareil,
- le numéro de série,
- la date du dernier entretien.

- **Pour quels appareils nous chargeons-nous de l'entretien ?**

Nous effectuons l'entretien des appareils que nous avons vendus, ainsi que ceux d'une marque ou d'un type qui font également partie de notre gamme :

- les autoclaves,
- les appareils de dentisterie,
- les appareils d'anesthésie.

- **Que se passe-t-il après votre demande ?**

Nos techniciens prennent contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous.

Notre technicien effectue l'entretien complet le jour du rendez-vous. Si des coûts supplémentaires paraissent nécessaires, nous en discuterons d'abord avec vous.

Vous recevrez un bon de travail signé en tant que preuve de l'entretien effectué.

- **Tarifs**

Nous nous efforçons de travailler de la manière la plus transparente possible. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de nos tarifs de base. En cas de surcoût dépassant de 50 € le montant fixé, nous en discuterons d'abord avec vous.

Veillez noter que l'appareil doit être mis à disposition de notre technicien dès son arrivée. Le temps d'attente éventuel sera facturé au même tarif que les heures de travail.

Tâche	Tarif	Remarque
Déplacement jusqu'à 20 km	40 €	
Déplacement de plus de 20 km	65 €	
Heures de travail	80 € par heure	Le tarif de départ est de 50 € pour la première demi-heure commencée.
Entretien d'un autoclave Melag 23 VS	430 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un autoclave Prestige	530 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un autoclave Melag de type B	530 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un appareil d'anesthésie Kruuse	225 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un appareil d'anesthésie Burtons	225 €	Hors frais de déplacement
Appareil d'anesthésie, test d'étanchéité uniquement	50 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un appareil de dentisterie Kruuse	235 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un appareil de dentisterie Dentalair	235 €	Hors frais de déplacement
Entretien d'un appareil de dentisterie Satelec	235 €	Hors frais de déplacement
Remplacement de l'huile du compresseur	55 €	Comprend l'huile neuve et l'élimination de l'huile usée Hors frais de déplacement

*Tous nos tarifs s'entendent hors TVA.*

Si vous avez d'autres questions, vous pouvez toujours nous contacter par mail à :

[instrument@covetrus.be](mailto:instrument@covetrus.be)

011/450 717