

reflex

Thinking solutions.

Politique de service



BeLux

Valable à partir du : 01.01.2022

Reflex – une marque solide depuis des décennies

Reflex Winkelmann GmbH – entité du secteur Building + Industry –, figure parmi les principaux fournisseurs au monde de solutions haut de gamme de systèmes de chauffage et d'eau chaude destinés aux technologies d'approvisionnement. L'entreprise, dont le siège se trouve à Ahlen, en Allemagne (Rhénanie-Westphalie), met au point, fabrique et commercialise sous la marque Reflex, aux côtés de vases d'expansion à membrane, des composants innovants et des solutions permanentes de maintien de pression, réalimentation, dégazage et de traitement des eaux, des ballons d'eau chaude et des échangeurs thermiques à plaques, ainsi que des collecteurs et des cuves hydrauliques. À la tête de plus de 1 500 collaborateurs dans le monde, Reflex Winkelmann GmbH est présente à l'international sur l'ensemble des principaux marchés.

Résolument engagée en faveur du développement durable et des objectifs du gouvernement allemand en matière de politique de l'énergie, l'entreprise apporte, aujourd'hui déjà, une contribution importante à la lutte contre le changement climatique avec ses produits sobres en énergie et durables. Cette performance repose sur des technologies éprouvées et des innovations porteuses. Des partenariats équilibrés, une démarche axée sur le client, ainsi que des services additionnels et une batterie de services après-vente en usine, complètent le portefeuille de prestations.



Contenu

Politique de service et conditions	p. 4
Conditions pour une intervention de maintenance	p. 5
Indications concernant la maintenance	p. 5
Temps d'attente	p. 6
État de présence	p. 6
Facturation et paiement	p. 6
Frais d'outillage et de machine	p. 7
Autres	p. 7



Politique de service et conditions

Les directives de service fournissent des informations sur les conditions et autres indications en rapport avec une intervention de service. Vous trouverez les taux de facturation sur la feuille de tarifs séparée. Ils sont valables jusqu'à nouvel ordre à partir du 1er janvier 2022.

L'intervention de nos techniciens de maintenance ou partenaires de service agréés par Reflex a lieu **exclusivement sur la base de la demande déposée au service après-vente** dans les conditions suivantes : En cas de demande de personnel de service du BeLux des interventions à l'étranger, les obligations de déclaration spécifiques au pays doivent être respectées ou appliquées conformément à la situation juridique respective dans le pays. Reflex se réserve le droit de prévoir des interventions à l'étranger en accord avec les sociétés affiliées respectives.

Pour garantir le bon déroulement du processus, notamment lors de la mise en service, le formulaire de demande entièrement rempli par vos soins est requis. Disponible sous www.reflex-winkelmann.com/be/fr/services/after-sales-service/le-formulaire-en-ligne. Afin de pouvoir planifier l'intervention de maintenance, nous vous demandons de prévoir de votre côté un **délai de 2 semaines**.

Nature du contrat

Le contrat de maintenance est un contrat indépendant qui se distingue des autres accords contractuels en tant que contrat individuel. Les prestations de services telles que la mise en service, la maintenance ou la remise en état portent exclusivement sur notre gamme de produits.

Les produits Reflex doivent être utilisés comme prévu dans le cadre des normes, lois et réglementations en vigueur. L'utilisation conforme comprend également le respect des instructions de montage, d'utilisation et d'entretien respectives et, notamment, le respect des conditions d'inspection et de maintenance.

Après facturation, les interventions de maintenance sont réputées terminées. Les interventions de suivi doivent faire l'objet d'une nouvelle demande.

Pour contacter le service après-vente Reflex en ligne :



www.reflex-winkelmann.com/be/fr/services/after-sales-service/le-formulaire-en-ligne



Conditions pour une intervention de maintenance

Afin d'éviter des temps d'attente et donc des frais inutiles, il est important de garantir les conditions requises suivantes pour le déplacement et le début des travaux de maintenance, notamment des mises en service :

- **Assurer la tension d'alimentation** conformément aux règles reconnues de la technologie applicables au moment de l'installation ainsi qu'à toutes les lois et réglementations pertinentes.
- **Installation ou intégration correcte dans le système principal** conformément aux instructions de montage, de fonctionnement et de maintenance en vigueur au moment de l'installation.
- Lors de la mise en service des systèmes de maintien de pression/des parties d'installation, par exemple Variomat ou Reflexomat, les **réservoirs fournis doivent être vides avant la mise en service.**

Remarque !

La mise à disposition des raccordements telle que décrite ci-dessus permet d'éviter des temps d'attente et éventuellement un nouveau déplacement et les frais y afférents, voir chapitre 3 « Temps d'attente » à la page 6.



1.1 Indications concernant la maintenance

Pour les travaux de maintenance, vider les réservoirs à pression côté eau.

- En cas de recueil de liquide de l'installation, celui-ci constitue un travail particulier non compris dans le forfait standard. Il doit être indiqué en conséquence dans la demande.
- Les liquides de remplacement doivent être fournis par le client / l'exploitant.

Dans la mesure où les travaux de maintenance portant sur les systèmes, par exemple lors d'un nouveau remplissage, sont susceptibles de déclencher des dysfonctionnements, le client / l'exploitant est tenu d'en informer le personnel de maintenance Reflex par écrit avant de commencer les travaux.

Contrôle des exportations !

Pour les prestations de services techniques avec certains contextes d'utilisation finale, il existe des restrictions relevant de règles du commerce extérieur qui peuvent entraîner des interdictions ou des obligations d'autorisation. Sont donc généralement exclues les prestations de services en tout genre en rapport avec :

- le développement, la fabrication, la manipulation, l'exploitation, la maintenance, le stockage, l'emplacement, l'identification ou la distribution d'armes chimiques ou biologiques ou d'armes nucléaires ou d'autres dispositifs explosifs nucléaires ou le développement, la fabrication, la maintenance ou le stockage de missiles adaptés à la livraison de telles armes (à l'échelle mondiale) ;
- une utilisation finale à des fins militaires, par exemple les installations et les réparations d'équipements militaires dans les pays sous embargo sur les armes ;
- la construction, la maintenance ou l'exploitation d'installations nucléaires civiles (par exemple, installations d'eau lourde, centrales nucléaires) en Algérie, en Irak, en Iran, en Israël, en Jordanie, en Libye, en République populaire démocratique de Corée, au Pakistan ou en Syrie. Il peut également y avoir des restrictions pour d'autres utilisations finales, par exemple dans les embargos particuliers de certains pays.

Nous nous réservons le droit de vérifier ce point et d'exiger les informations correspondantes de la part du destinataire. En présence de tels contextes d'utilisation critiques, nous sommes en droit de refuser la prestation de services. Si une procédure d'autorisation officielle est possible et raisonnable, le client s'engage à notre égard à la coopération, à la transparence et au recueil d'informations appropriées.

Temps d'attente

Les travaux de mise en service, de maintenance ou de réception des prestations de service ne doivent pas être retardés. Les retards dont nous ne sommes pas responsables seront facturés au coût réel. Cela peut inclure les frais d'un nouveau déplacement.

État de présence

Le client doit procéder à la réception de la prestation de services dès que son achèvement lui a été signalé. Si la réception est retardée sans faute de notre part, elle sera réputée accomplie une semaine après la notification de l'achèvement, à condition qu'aucune objection écrite n'ait été soulevée d'ici là à notre endroit.

Par l'apposition de sa signature sur le rapport de travail de travaux, le client confirme la que la prestation de services a été réalisée conformément au contrat et qu'elle est exempte de vices.

La facturation se base sur les prestations signées par le client des protocoles de mise en service ou de maintenance ou des rapports de maintenance.

Même dans le cas d'accords à prix fixe, le client ou une personne habilitée disposant d'une autorisation clé signe les rapports de travaux. Ils servent alors de document de contrôle pour le traitement des commandes.

Facturation et paiement

Les heures travaillées sont facturées une fois par semaine ou selon la réalisation des prestations fournies. Les montants facturés sont dus conformément aux conditions de paiement que vous avez convenues.

Frais d'outillage et de machine

Les frais pour les petits outillages sont inclus dans les tarifs horaires. Tous les frais occasionnés par l'utilisation d'outils au-delà de ce cadre seront facturés séparément. Reflex Winkelmann GmbH se réserve le droit de majorer le montant facturé de 3% pour les frais annexes, les petits équipements, les lubrifiants, la surveillance des travaux et autres.

Les outils spéciaux suivants répertoriés à titre d'exemple sont facturés en plus :

- Dispositifs de levage
- Plateformes de montage
- Appareils à souder

Autres

Reflex se réserve le droit de facturer des frais de traitement supplémentaires de 5% pour toute modification ultérieure des factures. Les coûts vérifiables par des prestations externes, des activités sous-traitantes, des prestations spéciales ou autres ainsi que les coûts pour les exigences spécifiques au client, les instructions ou d'autres mesures spéciales de sécurité au travail sont facturés au client avec un supplément administratif de 15%.

Dans la mesure où les techniciens de maintenance Reflex interviennent directement ou indirectement sur le site du client, l'exploitant ou, conformément à l'ordonnance sur la sécurité du travail en vigueur, l'employeur assume ses devoirs d'assistance envers le personnel d'intervention Reflex.



Toujours à jour

D'autres brochures produits et supports sont disponibles en téléchargement sur www.reflex-winkelmann.com/be/fr/services ainsi que sous forme de documents imprimés :



KD/SR/202112.V0.1/BELUXFR
Sous réserve de modifications techniques



Thinking solutions.

Reflex BeLux
Zuiderlaan, 14
1731 Asse (Zellik)
Tél.: +32 28 08 20 50
E-mail: aftersales.belgium@reflex.de
E-mail: aftersales.luxembourg@reflex.de