**Groupe Anderson Janvier 2017**

**Sujet :**

**Procédure pour demande de garantie**

**Département concerné :**

* **SUPPORT TECHNIQUE**
* **DÉPARTEMENT DES PIÈCES**
* **DÉPARTEMENT DES GARANTIES**

Vous trouverez ci-dessous le processus de garantie chez Anderson. Il ne s'agit pas tant d'un document formel que d'une procédure à suivre pour gérer la garantie afin de réduire les frais d'administration et de répondre rapidement aux problèmes liés à la garantie.

Merci de l’intérêt que vous portez à ce sujet,

**Département du support technique**

**Groupe Anderson**

**5125, rue de la Plaisance**

**Chesterville (Québec) G0P 1J0**

**E-mail : service@grpanderson.com**

**Site web :** [**www.grpanderson.com**](http://www.grpanderson.com/)

**Téléphone : 1-819-382-2952**

**Sans frais : 1-888-833-2952**

**Fax : 1-819-382-2643**

**COMMENT PROCÉDER À UNE RÉCLAMATION DE GARANTIE**

# Autorisation

* Une fois qu'une machine a été évaluée par un concessionnaire pour exiger un service sous garantie, le concessionnaire doit aviser le service après-vente d'Anderson avant toute modification ou réparation sur la machine. Lorsque vous appelez Anderson, veuillez avoir les informations ci-dessous en main.

1. Numéro de série de la machine
2. Nom du propriétaire de la machine
3. Date de la vente

* Anderson prendra la décision si ce travail / réparation / service est applicable à une réclamation de garantie. Anderson peut également refuser le travail s'il ne suit pas la procédure approuvée par le service après-vente. Si Anderson n'est pas au courant d'une réparation sous garantie, il peut devenir la responsabilité du revendeur ou du propriétaire de la machine. Toutes les pièces qui seront utiliser pour la réparation sous garantie doivent être mentionnées au moment de la commande de pièce.

* Les pièces endommagées peuvent être demandées pour être retournées à Anderson pour l'évaluation ou le retour pour le crédit du fournisseur de la pièce. Cela sera indiqué sur la facture d'expédition pour la nouvelle pièce. Le concessionnaire doit conserver les pièces défectueuses pendant 60 jours après la réparation au cas où des photos ou plus d'informations seraient nécessaires.

# Transport

* Le transport terrestre des pièces est couvert par Anderson. Si un service plus rapide est nécessaire, le client sera responsable des frais d'expédition.

* Le transport de l'équipement entre l'utilisateur final et le revendeur agréé est de la responsabilité du propriétaire de la machine.

**Soumettre la réclamation**

* La réclamation doit être fait à l’aide du formulaire de réclamation de garantie dans la section concessionnaire de notre site web. Après vous être connecter, cliquer sur le lien suivant pour voir le formulaire de garantie (<https://grpanderson.com/en/warranty-claim/>). 30 jours sont donnés pour la réparation et 30 jours supplémentaires pour compléter la réclamation. Si vous ne parvenez pas à atteindre ce délai, Anderson doit être informé avant l'expiration du délai de 60 jours.

**Concessionnaire :**

**Numéro de série :**

**Date reçue :**

**Adresse** :

# Vérification à faire avant la livraison

**Générale (Pour toutes les enrobeuses)**

* Montage après transport. Vérifiez les pièces manquantes ou les options qui n'ont peut-être pas été installées sur la machine pour l'expédition.
* Prendre note des dommages pendant le transport, des boulons desserrés ou endommagés.
* Vérifiez que tous les équipements correspondent à votre facture.
* Branchez la batterie et rechargez si nécessaire. (Machines avec unité de puissance) 12,5V est nécessaire pour exécuter correctement l'emballage.
* Assurez-vous de nettoyer le sel ou le calcium du transport et assurez-vous que toutes les parties mobiles (table de déchargement, système automatique, etc.) se déplacent librement et ne sont pas bloquées par manque d'utilisation.
* Graisser et lubrifier tous les points qui ont un autocollant jaune. (Voir la section de maintenance du manuel d'utilisation).
* Vérifiez si tous les boyaux hydrauliques sont bien raccordés aux deux extrémités.
* Vérifier s'il y a des fuites de fluide. (L’enrobeuse doit être en cours d'exécution)

**Power Unit**

* Vérifier le niveau d’huile dans le réservoir hydraulique. (Ajouter de l’huile hydraulique TDH pour les enrobeuses individuelles si nécessaire) (Ajouter de l'huile hydraulique de catégorie 32 pour les enrobeuses en ligne si nécessaire).
* Vérifier le niveau d'huile du moteur Honda (si équipé). Ajouter de l'huile à moteur 10W30 si nécessaire.
* Démarrez le moteur Honda et réchauffé l’huile hydraulique pendant 3 à 5 minutes.
* Testez la machine manuellement pour vous assurer que toutes les options fonctionnent.

**Télécommande**

* Effectuer un essai à vide (sans balle) de l'enrobage (voir la procédure de démarrage du manuel d'utilisation).
* Testez la machine avec la télécommande pour vous assurer que tous les composants électriques fonctionnent correctement.

**Notes :**

**Inspecté par :**

**Signature :**