



## CONDITIONS GENERALES

- **Garantie :**

- \* **Pour les appareils vendus avec facture d'achat client final :**

- 2 ans pièces
    - 6 mois Accessoires et Alimentations extérieurs
    - Réparation en atelier par notre réseau de stations techniques (Les produits devront être bien emballés avec des emballages adéquates aux appareils)
    - La marchandise voyage aux risques et périls de l'expéditeur
    - La maintenance hard et soft doit être assurée par notre réseau de stations techniques agréées par E-ROAD avec rapport d'intervention pour que les appareils soient couverts par la garantie E-ROAD.

- **Casse occulte :**

- La demande doit être effectuée moins de 8 jours après la date de réception dans vos locaux
  - Une fois l'accord de retour obtenu, vous devez impérativement retourner le produit dans son emballage d'origine.
  - Après expertise par nos services, un avoir sera déclenché si nous donnons une suite favorable au dossier à 50% de la valeur (responsabilité partagée)

### Exclusions de garanties

- Dégradation(s) du produit (Châssis endommagée, rayures, utilisation d'un produit de nettoyage non adéquat, câblage non conforme.)
- Pannes résultant d'un choc électrique (Orage, surtension, mauvais branchement au montage).
- Utilisation intensive hors loisirs.
- Défaut de fonctionnement de télécommande résultant du coulage des piles.
- Dommages mécaniques ou détériorations du carénage du produit ou de la télécommande suite à une chute ou une mauvaise manipulation.
- La casse consécutive au retour SAV d'un appareil non remballé dans un emballage adéquat.
- Les dommages consécutifs à une intervention effectuée sur un appareil, par une personne non habilitée par notre SAV.
- Les dommages consécutifs à l'intrusion de liquide, de terre, de boue, de cafard ou de tout autre insecte ou objet.
- Un manque d'entretien hard.



## DEMANDE EXPERTISE / REPARATION

**Contact :** CHRISTOPHE David / BENMOUHA Sylvie  
**Email :** sav@e-road.fr

### 1 – Demande d'accord de retour pour EXPERTISE (casse occulte – cassures-brûlures litiges, etc.)

- Envoyer une demande d'accord de retour pour avoir en remplissant le formulaire destiné à cet effet au :

**Par e-mail : sav@e-road.fr**  
En prenant soin de joindre la facture d'achat client

- Dès l'obtention d'un numéro d'accord, retour du produit en port payé.

#### ADRESSE DE LIVRAISON

BIKEROAD  
BAT 278 Cartoon Kids  
45 Avenue Victor Hugo  
93300 Aubervilliers

- A réception de l'appareil, si notre service technique constate que l'appareil est effectivement Hors Service, un avoir sera déclenché.
- Exclu toute panne dû à une cause extérieur à l'appareil.

### 2 – Réparation

Les réparations sont effectuées par notre réseau de stations technique agréées ou après agreement de votre service technique par notre Directeur SAV.

- Effectuer une demande d'accord de retour à E-ROAD (voir para 1).
- En cas de retour d'un appareil avec l'une des exclusions de garantie, la réparation sera facturée après acceptation d'un devis préalable.
- En cas de retour d'un appareil sans anomalie constatée, ce dernier vous sera retourné avec des frais de port (forfait 30 €).



### **Charges non imputables à E-ROAD :**

- Les Erreurs d'installation et de Montages par l'utilisateur
- Rajout d'éléments perturbateurs au bon fonctionnement de votre appareil.
- Mauvaise mise à jour ou installation de systèmes complémentaire non reconnu par le distributeur
- Mauvaise mise en service de l'appareil
- Installation Défectueuse ou non conforme par le client Utilisation non adéquate au terrain mettant en danger le fonctionnement des roues.
- Utilisation d'un combustible non conforme
- Réparation de l'appareil effectuée par une personne ou société non agréée par E-ROAD
- Produit endommagée suite à un mauvais montage ou utilisation (voir casse occulte)

**Les personnes intervenant sur nos produits doivent avoir les compétences requises pour OUVRIR NOS APPAREILS et entrer dans les modes services. Vous pouvez demander une formation à notre Directeur Technique ou contacter notre hot line.**

### **Assistance technique :**

Nous pouvons si vous le souhaitez, vous donner un accès à notre site web technique pour consulter les informations suivantes :

- \* **Liste des pièces détachées avec nomenclature**
- \* **Schéma technique**
- \* **Bulletin d'infos techniques**
- \* **Notice d'utilisation**

**POUR TOUTE DEMANDE TECHNIQUE A NOS SERVICES D'ASSISTANCES, VOUS DEVEZ FOURNIR LES INFORMATIONS CI-DESSOUS :**

- Modèle des appareils
- Panne constatée (Descriptif précis) (avec photo si besoin)
- Numéros de série (si disponible)
- Détail de vos interventions

**ASSISTANCE TECHNIQUE PAR TELEPHONE OU PAR EMAIL**

**01 48 32 96 58 / sav@e-road.fr**



## PIECES DETACHEES

Commander par mail à [commande@e-road.fr](mailto:commande@e-road.fr) ou sur [www.e-road.fr](http://www.e-road.fr)

### Accessoire(s) manquant(s) au déballage

Commander par mail à [commande@e-road.fr](mailto:commande@e-road.fr) + facture d'achat en pièce jointe.

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

**0 806 110 109**

Service gratuit  
+ prix appel

**Direction Commerciale :**

**09 72 55 98 22**

**HOT LINE TECHNIQUE :**

**01 48 32 96 58**