

Tractive Care

Conditions générales

I. Champ d'application

Si le dispositif Tractive couvert par Tractive Care est endommagé, volé ou perdu durant la période de validité, Tractive répare ou remplace ledit dispositif dans les conditions suivantes :

1. Les dommages considérés comme réparables par Tractive sont réparés gratuitement. En cas de dommages irréparables, de vol ou de perte de l'appareil, Tractive remplace le dispositif par un nouvel appareil.
2. Tractive seule décidera si un dommage est réparable ou non dans le cadre des présentes conditions.

II. Motifs d'exclusion

Tractive Care exclut toute réparation ou remplacement dans les cas suivants :

- a) perte ou endommagement intentionnels ;
- b) coûts de réparation ou de remplacement de la batterie du dispositif ;
- c) usure ou dommages n'altérant pas le bon fonctionnement du dispositif ;
- d) cas de force majeure ;
- e) dommage, perte ou vol couverts par une police d'assurance.

III. Échange / Remplacement

1. En cas de remplacement, le dispositif de rechange ne sera pas envoyé dans l'emballage d'origine. L'abonnement Tractive associé au dispositif à remplacer est automatiquement transféré vers le nouvel appareil lors de l'expédition, sauf si l'utilisateur indique explicitement vouloir le transférer manuellement. L'appareil endommagé, perdu ou volé sera désactivé dès que le transfert de l'abonnement aura été effectué. Les dispositifs endommagés envoyés deviennent la propriété de Tractive en cas de remplacement. Les accessoires ne sont pas couverts par Tractive Care et ne sont pas remplacés.
2. Tous les frais d'envoi (expédition et retour), ainsi que les frais de douane, sont à la charge du client.

3. Le nombre de demandes de remplacement possibles dépend de l'abonnement choisi par le client.
 - a) **Abonnement annuel avec Tractive Care** : Le client a droit au remplacement du traceur une fois par année d'abonnement payée.
 - b) **Abonnement biennal avec Tractive Care** : Le client a droit au remplacement du traceur 2 fois durant les deux années de validité de l'abonnement.
 - c) **Abonnement quinquennal avec Tractive Care** : Le client a droit au remplacement du traceur 2 fois durant les cinq années de validité de l'abonnement.

Une fois le nombre de demandes possibles pour l'abonnement en question épuisé, Tractive Care restera actif sur le nouveau traceur, mais un remplacement ne sera possible qu'après le début de la prochaine période d'abonnement payée. Si Tractive Care n'a pas été utilisé lors de la période de validité, le droit de demande sera annulé et ne permettra pas une demande supplémentaire lors de la prochaine période de validité.

4. Chaque dispositif ne peut être remplacé qu'une seule fois par Tractive Care. Toute demande de remplacement pour un identifiant déjà remplacé sera rejetée.
5. Lors d'un remplacement d'un dispositif Tractive dans le cadre de Tractive Care, le client recevra le même modèle, sauf si le modèle d'origine n'est plus disponible. Tractive Care ne donne pas droit au remplacement du dispositif par un modèle différent ou plus récent.
6. En cas de résiliation d'un abonnement Tractive lors de la période d'essai de 30 jours, Tractive Care ne sera pas remboursé si le client a déjà effectué une demande de remplacement dans la même période.

IV. Durée de validité / interruptions

Le recours au service Tractive Care s'applique uniquement aux dispositifs pour lesquels ledit service a été activé et aussi longtemps que l'abonnement Tractive correspondant demeure actif. Tractive Care ne couvre pas les traceurs dont l'abonnement est suspendu. En cas de désactivation, d'annulation, d'échec de paiement ou de suspension de l'abonnement, aucune demande de remplacement ne peut être effectuée.

V. Demande de remplacement

1. Afin de faire une demande de remplacement pour un dispositif Tractive dans le cadre de votre service Tractive Care, veuillez contacter le service après-vente sur <https://my.tractive.com/rma/>.

Veuillez indiquer les données suivantes :

- a) cause de la demande
 - b) n° de série du dispositif (8 lettres au dos de l'appareil)
2. Le service après-vente Tractive vous informera des prochaines étapes à suivre. Si vous ne recevez pas de confirmation sous 5 jours après votre demande, veuillez vérifier votre dossier spam/indésirables.

VI. Cessation du service Tractive Care

1. Outre les motifs de suspension décrits plus haut, la couverture Tractive Care est également automatiquement annulée dans les cas suivants :
 - a) L'abonnement pour le traceur associé expire, a été résilié de manière anticipée ou est résilié pour toute raison légitime par Tractive ;
 - b) Le client utilise le dispositif Tractive de manière abusive ou illicite.
2. Tractive se réserve également le droit d'annuler unilatéralement le service Tractive Care de l'utilisateur à tout moment au cas où Tractive soupçonnerait que l'utilisateur abuserait du service. Le terme « abus » comprend, sans s'y limiter, les déclarations frauduleuses de perte ou d'endommagement du traceur.

VII. Droit de résiliation et transfert de Tractive Care

1. Tractive Care peut être résilié à tout moment, indépendamment de l'abonnement Tractive lié au dispositif, moyennant une demande par écrit au service après-vente Tractive sur <https://help.tractive.com/>.
2. Le droit de demande Tractive Care ne peut pas être cédé à une tierce personne ou utilisé pour d'autres dispositifs Tractive.