

Tractive Care

Conditions générales

I. Champ d'application

1. Si le traceur GPS assuré par Tractive Care est endommagé, volé ou perdu pendant la durée de protection, Tractive répare ou remplace ledit traceur GPS dans les conditions suivantes :
2. Les dommages réparables sont réparés gratuitement. En cas de dommages irréparables, de vol ou de perte de l'appareil, Tractive remplace le traceur GPS par un nouvel appareil.
3. Il incombe uniquement à Tractive d'évaluer le caractère réparable ou non du dommage.

II. Motifs d'exclusion

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

- a) perte intentionnelle ou dommage délibéré ;
- b) coûts de réparation ou de remplacement de la batterie du traceur GPS Tractive ;
- c) usure ou dommages n'altérant pas le bon fonctionnement du traceur ;
- d) cas de force majeure ;
- e) dommage, perte ou vol couvert par une assurance.

III. Échange / Remplacement

1. En cas de remplacement, seul le traceur Tractive GPS est expédié, sans aucun accessoire. L'abonnement Tractive associé au traceur Tractive GPS à remplacer est automatiquement transféré au nouvel appareil de remplacement. L'abonnement de l'appareil endommagé/perdu/volé est désactivé. Les traceurs GPS endommagés envoyés deviennent la propriété de Tractive en cas de remplacement. En cas de demande de remplacement par Tractive Care, les accessoires ne sont pas remplacés.
2. Tous les frais d'envoi (expédition et retour) sont à supporter également par le client, tout comme les éventuels frais de douane.
3. Le nombre de demandes de remplacement possibles dépend de l'abonnement choisi par le client.

- a) **Abonnement mensuel avec Tractive Care** : Le client a droit à un remplacement du traceur durant la période d'abonnement.
- b) **Abonnement annuel avec Tractive Care** : Le client a droit à un remplacement du traceur une fois par année d'abonnement payée.
- c) **Abonnement biennal avec Tractive Care** : Le client a droit à un remplacement du traceur 2 fois au cours des deux années de validité de l'abonnement.
- d) **Abonnement quinquennal avec Tractive Care** : Le client a droit à un remplacement du traceur 2 fois au cours des 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.

IV. Durée de validité / interruptions

Le recours au service Tractive Care s'applique uniquement aux traceurs GPS pour lesquels ledit service a été activé et aussi longtemps que l'abonnement Tractive demeure actif.

Tractive Care n'intervient pas pour les traceurs dont l'abonnement est suspendu. En cas de désactivation ou d'interruption provisoire de l'abonnement pour un appareil de localisation Tractive GPS, l'utilisateur ne peut avoir recours au service Tractive Care.

V. Demande de recours à Tractive Care

1. Afin d'adresser une demande de recours à Tractive Care pour la réparation ou le remplacement d'un traceur Tractive GPS, merci de contacter le service clients à l'adresse <https://help.tractive.com>. Mentionnez les détails suivants :
 - a) description du sinistre et
 - b) n° de série du traceur Tractive GPS.
2. Le service clients Tractive vous informera des prochaines étapes à suivre.

VI. Cessation de Tractive Care

1. En dehors des motifs de suspension décrits plus haut, Tractive Care cesse automatiquement ses effets également 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 traceur GPS de manière abusive ou illicite.

VII. Droit de résiliation et transfert de Tractive Care

1. Tractive Care peut être résilié à tout moment avant le premier recours au service en adressant un courrier de résiliation au service clients de Tractive <https://help.tractive.com>.
2. Tractive Care ne peut être cédé à d'autres personnes ou utilisé pour d'autres traceurs GPS.