SERVICE APRES-VENTE CHARTE SAV FACOM GP

Gamme FACOM Grand Public

Charte réservée aux produits directement vendus par Stanley Black&Decker

Les produits sous Licence FACOM non vendus par Stanley Black&Decker sont exclus de cette Charte

I. Produits concernés

Tous les produits du tarif FACOM Grand Public en vigueur ou passés.

II. Conditions de la GARANTIE FACOM Grand Public

Outre la garantie légale couvrant les vices cachés (article 1641 et suivant du code civil), FACOM garantit le fonctionnement de ses outils contre tout défaut de matière ou de fabrication sans limitation dans le temps dans des conditions normales d'utilisations.

Exceptions :

- Accessoires, consommables, produits de rangement, mesures à ruban et crayons sont limités à la garantie légale
- Gadgets, goodies, produits publicitaires, ILV PLV
- Clés dynamométriques : l'outil est couvert par une garantie contractuelle de 3 ans. En revanche l'étalonnage est garanti 1 an à compter de sa date d'achat. Au-delà un réétalonnage (prestation payante) s'imposera pour demeurer en conformité
- Les Produits Techniques : bénéficient d'une garantie limitée dans le temps.

Exclusions :

- Tout produit :
  - Démonté ou modifié par l'utilisateur (meulé par ex),
  - Fonctionnel
  - Détruit par négligence
  - Mal utilisé : ex : présence de traces d'utilisation d'un élément démultiplicateur de force (barre, clé, pince, …)
  - Rouillé
  - Brûlé

III. Mises-en-œuvre CONSOMMATEUR-DISTRIBUTEUR

Dès réception du produit défectueux chez le distributeur, accompagné de sa facture, le distributeur s'assure que la panne est bien due à un défaut couvert par la garantie FACOM.

Le distributeur ECHANGERA le produit de référence commerciale à référence commerciale ou équivalent proche.
Le justificatif de garantie daté (facture) ou à défaut une copie sera attachée au produit défectueux.

IV. Modalités DISTRIBUTEUR-FOURNISSEUR FACOM

Le distributeur stocke les produits défectueux, accompagnés de leur justificatif de garantie.

Lors du passage du représentant FACOM un contrôle sera effectué pour s'assurer du respect des clauses de garantie.
Le distributeur devra obtenir l'accord du commercial FACOM pour la prise en charge de la garantie et adresser une demande d'avoir garantie, accompagnée de son bon de sortie au Service Client SAV de FACOM Grand Public par mail : retourgarantieGP@sbdinc.com

A réception un **AVOIR** sera établi au distributeur sous 15 jours.

V. Nouvelle Garantie Digitale FACOM

Les clients utilisateurs peuvent également utiliser l'applicatif de la Garantie FACOM Digitale en se connectant à l'adresse suivante :

www.garantiefacom.fr