

**Note à l'attention des clients de la société LEBORGNE SAS
2025
Service Après-Vente (SAV)**

LEBORGNE SAS conçoit l'ensemble de ses produits selon des normes strictes. L'utilisation exclusive de matériaux de qualité garantit le meilleur résultat final. Avant d'être mis sur les marchés, chaque outil subit de nombreux tests qui garantissent l'excellente performance et la durabilité de nos produits.

La qualité est une valeur fondamentale de LEBORGNE depuis toujours. L'ensemble De la société se mobilise pour la qualité de ses produits pendant toute leur durée de vie. Fournir un produit final de qualité est tout simplement la base sur laquelle repose un service de pointe que nous voulons offrir aussi bien aux clients distributeurs qu'aux consommateurs.

Afin de vous garantir une bonne gestion du SAV, merci de vous référer à la procédure établie ci-dessous. Celle-ci s'applique sur l'ensemble des produits distribués par LEBORGNE. Cette note s'applique pour la zone géographique France

Procédure SAV

1/ La garantie

RAPPEL de nos conditions générales de vente

Les produits sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée minimum de DEUX ans selon la législation en vigueur, à compter de la date de livraison ou pour une éventuelle durée plus longue figurant sur l'emballage des produits. Leborgne étend de TREIZE années la durée de la garantie légale de conformité soit une garantie contractuelle d'une durée de QUINZE ans.

La garantie ne porte que sur les vices cachés qui se manifestent en cours d'utilisation normale des produits. Elle ne s'applique pas dans les cas de mauvais entretien, de mauvaise utilisation par l'acheteur ou de dégradations normales (usure). Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre notre société et l'acheteur. Au titre de la présente garantie, la seule obligation de la société LEBORGNE sera le remplacement gratuit ou de l'élément du produit défectueux.

Pour procéder au remplacement du produit défectueux, LEBORGNE pourra procéder à l'émission d'un avoir du produit correspondant ou à la saisie d'une nouvelle commande pour remplacer le produit défectueux.

Aucun dommage et intérêt ne pourra être accordé en sus en réparation d'un éventuel préjudice direct ou indirect, tel que l'impossibilité, par exemple, de commercialiser des produits défectueux.

Dans le cas où l'acheteur serait un non-professionnel, il bénéficiera de la garantie légale qui lui est due en tout état de cause du chef des défauts et vices cachés des produits.

- a) Précision : les produits vendus par la société LEBORGNE sont garantis contre tout défaut de fabrication ou de matière, **apparus lors de l'utilisation normale de nos produits et dans le respect de conditions d'entretien de ceux-ci, dans un cas normal d'utilisation.**

- b) Elle n'inclut également pas **l'usure normale du produit, ni la maintenance ou le remplacement des pièces consommables (par exemple les manches de rechange)**
- c) La garantie ne s'applique que pendant la période définie et n'est valable que sur présentation d'un justificatif d'achat (daté et faisant apparaître clairement le produit de la société LEBORGNE).

2/ La procédure SAV

a) Client Distributeur s'approvisionnant en direct chez LEBORGNE :

En cas de casse sur un produit, le distributeur doit demander au consommateur sa preuve d'achat. Si la casse est liée à un défaut de fabrication ou de matière et si le consommateur présente son ticket de caisse (voir point 1.a), le magasin pourra échanger le produit au consommateur. Dans un second temps le point de vente devra contacter notre service ADV au 04 79 25 51 22 ou par mail avec la preuve d'achat (Ticket de caisse, photos...) pour déclencher la procédure SAV.

Seul notre service SAV est habilité à donner son accord et émettre un bon de retour si la demande est bien liée à un cas normal d'utilisation.

Ce bon de retour déclenchera un avoir en faveur du distributeur.

Le commercial LEBORGNE reprendra le produit défectueux lors de sa prochaine visite à fins de contrôle et plan d'action éventuel par nos services à réception usine.

b) Client Distributeur s'approvisionnant chez LEBORGNE par le biais d'une plateforme :

Le client retourne le produit LEBORGNE défectueux à sa plateforme. La plateforme suit le processus détaillé dans le point 2/a.

Si le produit présente une usure normale, le distributeur doit offrir la possibilité au consommateur de changer la pièce d'usure, si elle existe, et là lui facturer. Les pièces de rechange sont disponibles chez LEBORGNE pour les distributeurs.

La société LEBORGNE ne fait pas de vente directe aux consommateurs, ni de produits finis, ni de pièces de rechange.

Les pièces de rechange disponibles pour nos outils (manche de rechange, dents...) sont présentées sur notre catalogue papier.

Si vous souhaitez un catalogue, vous pouvez le télécharger sur le site LEBORGNE : www.leborgne.fr

Pour commander les pièces détachées, veuillez vous adresser au service commercial LEBORGNE :
Tél 04 79 25 51 22 / Fax 04 79 25 78 92 / adv@leborgne.fr

Les pièces de rechange sont facturées (sauf en cas d'usure anormale) et bénéficient d'un franco spécial (5 €) si elles sont commandées à part.

De manière générale, il est souhaitable de grouper les commandes des pièces détachées avec des commandes dites classiques pour limiter les frais de transport.

3/ Autre cas : défaut constaté à l'arrivée au déballage, livraison incomplète....

Ceci ne rentre pas dans la procédure SAV mais dans un litige à régler avec notre service Administration Des Ventes (tél 04 79 25 51 22 / Fax 04 79 25 51 22 / adv@leborgne.fr)

Consultez nos Conditions Générales de Ventes

4/ Demandes particulières

Notre site internet contient de nombreuses informations, nous vous invitons à les consulter :
www.leborgne.fr

Si vous ne trouvez pas les informations sur notre site, contactez notre service commercial :
Tél 04 79 25 51 22 / Fax 04 79 25 51 22 / adv@leborgne.fr

5/ PRECISIONS COMPLEMENTAIRES

La présente note se limite au SAV défaut de fabrication ou de matière, apparus lors de l'utilisation normale de nos produits et dans le respect des conditions d'entretien de ceux-ci, dans un cas normal d'utilisation.

Pour cela, le consommateur peut adresser un email au serviceconsommateurs@leborgne.fr