

Einhell France
Paris Nord 2
Bâtiment Rabelais
22 rue des Nations
BP 59018 Villepinte
95948 Roissy CDC Cedex
Tél : 01 48 17 00 53
Fax: 01 48 63 27 72

Charte de Garantie Produits électriques Einhell SAS France et Benelux 2023

Cette charte de garantie **Einhell SAS France et Benelux** concerne l'ensemble des produits électriques figurant aux différents catalogues. **Les robots de tonte font l'objet d'un paragraphe spécifique sur cette charte**

Elle ne couvre ni les pièces d'usure, ni les pièces détachées dont les conditions particulières de garantie sont définies dans la documentation relative aux pièces détachées **Einhell**.

Couverture de la garantie

La garantie **Einhell** couvre les vices de fabrication ou de matériau.

Elle ne couvre pas : l'utilisation, l'entretien, la réparation non conforme aux spécifications **Einhell**, les modifications personnelles portées à un produit, les détériorations d'emballage.

Les pièces "dites d'usure" ne sont pas prises en charge par la garantie. D'autres pièces ont une durée de garantie limité *

Durée de la Garantie

La garantie **Einhell** s'entend sur une période de deux ans, à compter de la date d'achat justifiée** du produit.

Cette garantie peut être prolongée d'un an à condition que le consommateur enregistre la demande d'extension sur le site <http://sav.einhell.fr> dans un délai de 30 jours à compter de la date d'achat figurant sur le justificatif d'achat.

Procédure pour les produits électriques d'une valeur d'achat inférieure à 100 € T.T.C. * :**

- 1- Le magasin est habilité à effectuer l'échange immédiat sur son stock, si les conditions définies précédemment sont respectées.
- 2- La demande d'échange du produit sous garantie devra être enregistrée exclusivement sur le site internet <http://sav.einhell.fr>, rubrique " Service". *Il est possible également de demander les pièces en garantie, cela évite le retour du produit.*
- 3- Retour produit : Pour les produits dont le poids est inférieur à 20 kg, une étiquette retour prépayé (*colissimo ou point relais*), sera envoyée dès acceptation du dossier.
Les produits dont le poids est supérieur à 20 kg, une étiquette d'accord de retour sera envoyée. Elle est destinée à être collée sur le colis.
Sans la présence de cette étiquette la réception sera refusée.
- 4- A réception du produit défectueux, un contrôle sera effectué sur la bonne utilisation du produit, la présence des accessoires et des accumulateurs. Si tout est conforme, l'échange sera effectué.

Nota : A tout moment, le magasin peut suivre l'évolution de la demande sur le site <http://sav.einhell.fr>, ou sur son espace client. Il sera également prévenu par mail à chaque évolution du dossier ; enregistrement, réception, expédition ou éventuellement du refus d'une prise en charge.

Procédure pour les produits électriques d'une valeur d'achat supérieure à 100 € T.T.C. *** :

Important : Seul le Service Après Vente EINHELL est habilité à décider de la réparation ou de l'échange gratuit du produit.

- 5- La demande de la prise en charge de la réparation sous garantie devra être enregistrée exclusivement sur le site, www.einhell.fr, rubrique "Service". *Il est possible également de demander les pièces en garantie, cela évite le retour du produit.*
- 6- Retour produit : Pour les produits dont le poids est inférieur à 20 kg, une étiquette retour prépayé (colissimo ou point relais), sera envoyée dès acceptation du dossier.
Les produits dont le poids est supérieur à 20 kg, une étiquette d'accord de retour sera envoyée. Elle est destinée à être collée sur le colis.
Sans la présence de cette étiquette la réception sera refusée.

Nota : A tout moment, le magasin peut suivre l'évolution de la demande sur le site <http://sav.einhell.fr>, sur son espace client. Il sera également prévenu par mail à chaque évolution du dossier (enregistrement, réception, expédition, ou éventuellement du refus d'une prise en charge).

- 7- A réception du produit défectueux, un diagnostic sera fait par un technicien. A l'issue du diagnostic, deux situations peuvent se présenter :

1^{ère} situation

- Le produit est accompagné de son justificatif de garantie ou a été enregistré sur le site
- N'a pas fait l'objet d'une mauvaise utilisation
- N'a pas subi d'intervention ni de modification.
- N'a pas fait l'objet d'un retour pour des pièces d'usure.
- La panne n'est pas liée à un défaut d'entretien caractérisé

La réparation et l'expédition seront réalisées gratuitement dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.

2^{ème} situation

Si les critères définis ci-dessus ne sont pas respectés, un devis sera proposé directement par la station technique à l'issue du diagnostic, indiquant le montant de la remise en état du produit. Les frais de port allée et retour seront inclus dans le devis.

Si le devis émane du SAV Einhell, celui-ci devra nous être retourné, signé lisiblement, tamponné et daté. Les frais de port allée et retour seront également inclus.

Le devis est valable un mois et fera l'objet d'une relance en cas de non-réponse.

Sans réponse à la relance sous quinzaine, nous considérerons le devis comme refusé et, sauf avis contraire, nous procéderons à la destruction du produit.

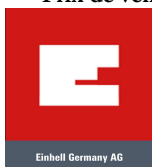
La demande de retour du produit, dont le devis aura été refusé, se fera à la charge du client et le colis expédié en port facturé.

En cas d'acceptation du devis (à confirmer, par fax, courrier ou Internet), le produit sera réparé et expédié sous 10 jours ouvrables.

* Liste des pièces d'usure, ou à garantie limitée : **Voir Annexe**

**** Important :** La justification de la garantie est donnée par la présentation du bon de garantie dûment complété ou par la facture d'achat. L'intervention sous garantie ne prolonge pas la durée initiale de la garantie.

***** Prix de vente au public**



Procédure spécifique aux robots de tonte

Les robots de tonte sont des produits dont le bon fonctionnement est très souvent lié à son environnement, à la qualité de l'installation et de la programmation.

Si la procédure de prise en charge sous garantie est identique à celle de la prise en charge des produits **d'une valeur d'achat supérieure à 100 € T.T.C.**, elle est assujettie à des conditions particulières décrites ci-après :

- **A réception** du produit un technicien prend en charge le produit pour diagnostic de la panne. Pour reproduire les conditions d'installation, les tests sont exécutés dans un périmètre délimité par le câble livré avec les robots.
- Si le produit se révèle défectueux et les tests de boucle négatifs, le produit sera réparé et expédié. Aucun frais ne sera facturé.
- Si après diagnostic et test en boucle le produit ne présente pas de défectuosité, un devis vous sera envoyé. Ce devis prendra en compte, le transport aller-retour ainsi qu'un forfait test de 30 € TTC.

L'absence de panne constatée après les tests en atelier, traduit un problème in situ ; installation, programmation ou d'adéquation à l'environnement.

Afin de palier à ce souci, il vous est possible de faire appel à un de nos installateurs pour une intervention sur site pour vérifier l'installation et reprogrammer le robot.

Un montant forfaitaire de 118.80 **TTC** vous sera facturé directement par l'intervenant.

Important : En cas de doute sur la défectuosité du produit, et afin d'éviter des frais inutiles d'allers-retours et de tests, vous pouvez faire appel directement à l'installateur.

Dans ce cas, enregistrez votre demande de prise en charge sur le site en spécifiant que vous souhaitez avoir l'intervention d'un installateur.

Nous transmettrons vos coordonnées à celui-ci qui vous contactera dans les jours qui suivent.

Annexe pièce d'usure

Pièces non garanties, ou à garantie limitée

Outils Jardin	durée de la garantie	Outils Bricolage	durée de la garantie
accumulateurs	2 ans	accumulateurs	2 ans
charbons	1 an	patins/ plateaux agrippants	1 an
sacs tissu	1 an	charbons	1 an
courroies	1 an	sacs tissu	1 an
contre-lame broyeur	6 mois	pistolet HP	1 an
lames	sans	lances HP	1 an
support de lames	sans	buses HP	1 an
bobines de fil	sans	courroies	1 an
couvercles de bobine	sans	lames	sans
chaines de tronçonneuse	sans	fers rabot	sans
guides de tronçonneuse	sans	disques	sans
rouleau scarificateur	sans	meules	sans
rouleau aérateur	sans	abrasifs	sans
Fraises	sans	Filtres	sans