

SERVICE APRES-VENTE

CHARTRE SAV BLACK&DECKER

Charte réservée aux produits directement vendus
par Stanley Black&Decker France

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

I. PRODUITS SOUS GARANTIE

1. Conditions de Garantie :

Outre la garantie légale couvrant les vices cachés (article 1641 et suivant du code civil), nos matériels bénéficient conventionnellement d'une garantie totale pièces et main d'œuvre d'une durée de 2 ans, à compter de la date de vente à l'utilisateur.

Sont exclus de la garantie

- Les pièces de rechange,
- Tout produit n'appartenant pas à un utilisateur, (échantillon, présentation...),
- Les accessoires et les fixations,
- Les pièces d'usures, les consommables,
- Les produits réparés par des tiers, altérés ou modifiés,
- Les pannes dues à une mauvaise utilisation, à un entretien défectueux ou à un choc/chute,
- Tout produit non CE

2. Procédure

Le distributeur peut proposer à un utilisateur dont le produit est en panne sous garantie :

- Soit l'échange de son produit,
- Soit la réparation dans le réseau agréé Black&Decker.

3. Preuve de garantie

Ticket de caisse ou facture d'achat. (Réimpression du ticket de caisse non acceptée)

4. Modalités

Dès réception du produit chez le distributeur, accompagné du justificatif de garantie, **le distributeur s'assure que la panne est bien due à un défaut couvert par la garantie Black & Decker.**

- Stock disponible chez le distributeur :
 - De référence commerciale à référence commerciale ou équivalent proche,
- Stock non disponible chez le distributeur :
 - Soit le distributeur prend en charge le produit et l'acheminement vers le réseau agréé Black&Decker.
 - Soit le distributeur renseigne l'utilisateur sur les coordonnées du réseau agréé Black&Decker.

Port aller à la charge du distributeur port retour payé par Black & Decker.

Le justificatif de garantie devra obligatoirement être joint avec le produit.

IMPORTANT : A la suite d'un échange ou à une réparation sous garantie il n'y a pas de prolongation de la date de fin de validité de la garantie.

5. Gestion des produits défectueux

A. Destruction sur place

Pour chaque échange le distributeur complétera le formulaire d'échange garantie joint.

Ce document est un **pdf modifiable** qui permet la saisie informatique des informations demandées ainsi que le chargement de la photo de la plaque signalétique et de la facture d'achat.

Il est également possible de le compléter manuellement, de le scanner et de fournir séparément la photo de la plaque signalétique ainsi que la copie de la facture d'achat.

Dans le champ « références/bon de sortie », il est conseillé d'indiquer votre **numéro de bon de sortie**.

Une fois le document complété avec les pièces jointes demandées, vous devez l'envoyer par mail à retourgarantieGP@sbdinc.com, en **indiquant en objet du mail le nom du magasin et la référence du dossier**.



**IMPORTANT : NOUS POURRIONS AVOIR BESOIN DES DOCUMENTS ORIGINAUX (PLAQUE
SIGNALETIQUE ET PREUVE D'ACHAT). MERCI DE BIEN VOULOIR CONSERVER CES DOCUMENTS
ORIGINAUX PENDANT 6 MOIS MINIMUM.**



B. Retour au fournisseur

Une fois par mois le distributeur envoie à Stanley Black&Decker la liste des produits échangés sous garantie par mail à l'adresse retourgarantieGP@sbdinc.com

La liste devra contenir, la référence, le date code, la date d'achat et d'échange ainsi que le motif de panne.

- Périodicité : à la discrétion du distributeur sans toutefois excéder un retour par mois.
- Transport : port payé par Stanley Black&Decker mais utilisation obligatoire du transporteur indiqué sur l'accord de retour.
- Accord de retour : il est établi par Stanley Black&Decker et expédié par email au distributeur.
- A réception le distributeur envoie par email cet accord au transporteur en indiquant le nombre de colis à enlever. (Voir texte et numéro de fax sur l'accord de retour)
- Après contrôle quantitatif et qualitatif, un avoir sera établi.



**IMPORTANT : NOUS POURRIONS AVOIR BESOIN DES PREUVES D'ACHAT ORIGINALES.
MERCI DE BIEN VOULOIR LES CONSERVER 6 MOIS MINIMUM.**



II. PRODUITS EN PANNE HORS GARANTIE

3 possibilités de réparation :

- Par l'utilisateur.
- Par le revendeur.
- Par un réparateur (agrée ou non par BLACK & DECKER).

1. Approvisionnement des pièces détachées

Toutes les pièces détachées Black&Decker sont distribuées par Stanley Black&Decker France.

Pour connaître les conditions d'achat, (tarifs, remises, frais de port, ...) et passer commande vous devez contacter le Service client SAV Stanley Black&Decker France par e-mail à pieces-detachees@sbdinc.com

Les vues éclatées et les listes de pièces détachées sont disponibles sur notre site après-vente www.2helpu.com

2. Réparation dans le réseau d'agents agréés

Les agents du réseau agréés peuvent réparer les produits Black&Decker sous 5 jours.

Port aller et retour à la charge du client.

Pour connaître les conditions d'achat, (tarifs, frais de devis, frais de port, ...) vous devez contacter l'agent le plus proche.

3. Informations :

Pour plus d'informations sur nos produits, les adresses du réseau agréé, les notices d'utilisation, les vues éclatées, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.2helpU.com

Ce site est accessible sans code d'accès

III. DIVERS

1. Pièces Manquantes

En cas de pièces manquantes au déballage, il faut envoyer un mail à pieces-detachees@sbdinc.com en indiquant précisément la référence du produit et la liste des pièces manquantes et la facture d'achat. (Voir la vue éclatée pour identifier les pièces)

2. Problème Qualité

Veillez envoyer un mail à scufr@sbdinc.com en indiquant la référence du produit, le problème rencontré, le code date de fabrication du produit et la facture d'achat.

Code date de fabrication du produit, gravé sur le produit, il indique l'année de fabrication, la semaine et le lieu de production.

Ex : 2022-13-56.

Suivant l'importance du problème nous pouvons vous demander un échantillon.

ANNEXE I

NOTICE D'UTILISATION DU FORMULAIRE DE DEMANDE GARANTIE BLACK+DECKER

I. Remplir tous les champs bleus

NUMERO DE COMPTE CLIENT SBD:	DATE D'ACHAT:
REFERENCES/N° BON DE SORTIE:	NOM DU CONTACT:
NOM DU CLIENT DISTRIBUTEUR:	TÉLÉPHONE:
VILLE DU CLIENT DISTRIBUTEUR:	EMAIL:
REFERENCE DU PRODUIT:	DESCRIPTION DU PROBLEME:
DESIGNATION DU PRODUIT:	
CODE DATE (EX : 2020 40):	DATE D'ECHANGE:

II. Option 1 : Télécharger la preuve d'achat et la plaque signalétique dans le formulaire

1. Décoller la plaque signalétique du produit
2. Scanner ou photographier en bonne qualité la preuve d'achat et la plaque signalétique
3. Dans la zone grise du formulaire, cliquer sur le lien pour télécharger les documents scannés ou photographiés

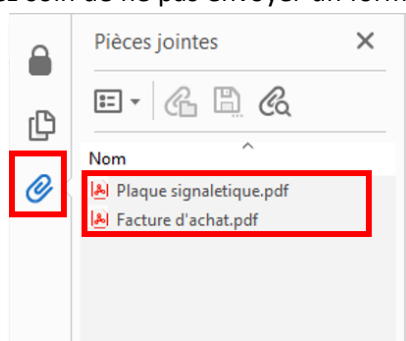


4. Sélectionner dans votre navigateur les documents
5. Cliquer sur le bouton **SEND** en bas du document
6. Un mail va s'ouvrir automatiquement avec l'adresse mail d'envoi du document et le pdf en pièce jointe
7. Modifier l'objet du mail en indiquant le nom de votre enseigne, la ville et le numéro de dossier


8. Envoyer le mail



9. Retourner sur le formulaire et sauvegardez une copie si vous le souhaitez.
10. Sur la version originale du formulaire, cliquez sur **RESET** pour vider les champs bleus.
11. **IMPORTANT** : Cliquez sur l'icône trombone sur la droite de l'écran et supprimer les documents joint avant de réutiliser le formulaire (prenez soin de ne pas envoyer un formulaire avec plusieurs plaques signalétiques et factures)



III. Option 2 : Joindre séparément la preuve d'achat et la plaque signalétique

1. Cliquer sur le bouton  en bas du document (si le document n'a pas été rempli informatiquement vous pouvez le remplir manuscritement).
2. Décoller la plaque signalétique du produit
3. Scanner en bonne qualité le formulaire de retour, la preuve d'achat et la plaque signalétique
4. Envoyer l'ensemble des documents (formulaire, preuve d'achat et plaque signalétique) par mail à retourgarantiegp@sbdinc.com.