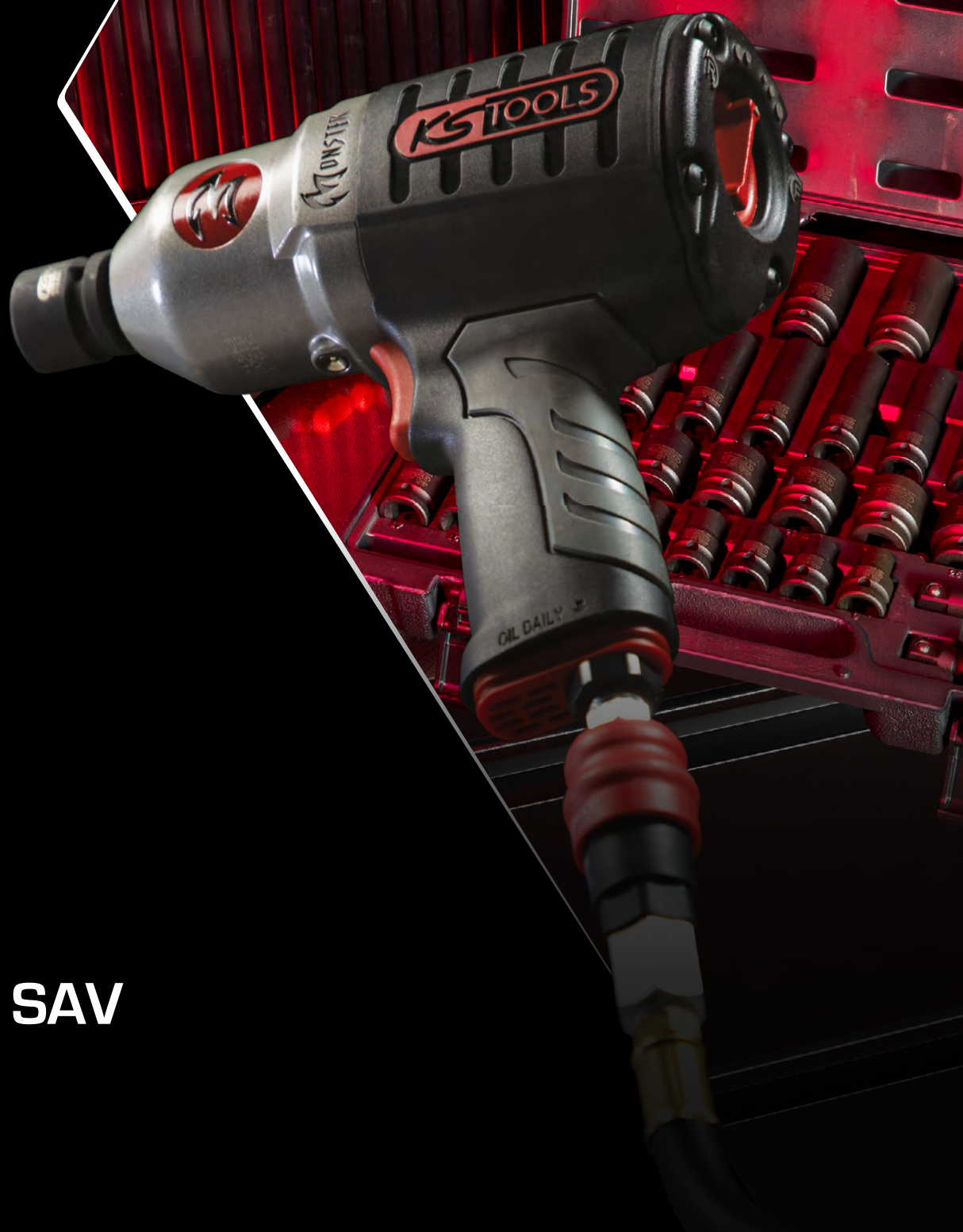




**BOOK SAV
2023**



UN SERVICE À LA HAUTEUR DE SES AMBITIONS

La société KS Tools® a pour ambition d'offrir de l'outillage de qualité, innovant et adapté aux besoins des professionnels. Présent en France depuis plus de 25 ans, nous sommes devenus, grâce à votre confiance, un acteur incontournable sur le marché de l'outillage à main professionnel.

Notre objectif : couvrir l'ensemble des besoins en outillage des spécialistes des domaines de l'automobile, de l'industrie, du sanitaire-chauffage et du bâtiment.

Afin de répondre au mieux aux exigences de ces secteurs, nos outils sont testés et approuvés par les plus grands noms des sports mécaniques tels que le multiple champion du monde FIA WTCC Yvan Muller et son neveu Yann Ehrlacher, Stéphane Peterhansel, 14 fois vainqueur du Rallye Dakar, les pilotes des teams officiels Yamaha Racing en Rallye, Motocross, Moto GP, WSBK, WSSP, EWC et les teams Camion et Quad.

KS Tools® n'est cependant pas uniquement reconnu pour la robustesse de ses produits mais aussi pour la qualité de ses services. C'est pourquoi, afin de toujours plus vous satisfaire, nous avons réalisé ce Book SAV.

Vous y trouverez notamment :

- La procédure de retour
- Les conditions d'application de la garantie KS Tools®
- Les différentes typologies de garantie
- Les informations juridiques liées aux garanties
- Les services de dynamométrie
- La procédure en cas de litige transport

Notre document est complété par un guide illustré d'exemples de produits endommagés, pour vous permettre d'identifier rapidement si votre produit rentre ou non dans le cadre de la garantie KS Tools®. Il a également pour vocation de supprimer toute ambiguïté et d'établir des règles précises en matière de garantie.

La garantie KS Tools® ne produit plus ses effets dans le cas où le produit a fait l'objet d'une détérioration lors d'une intervention, d'une réparation ou d'un remplacement de pièces d'origine par toute personne externe au SAV KS Tools®.

KS Tools® vous remercie de votre fidélité et vous souhaite une bonne lecture.



- **La garantie KS Tools®**

Tous les produits KS Tools® sont couverts par la garantie légale des vices cachés articles 1641 à 1649 du code civil. Ces garanties sont limitées au remplacement des pièces défectueuses, au remplacement du produit ou au remboursement (selon les cas). De plus, en dehors des cas prévus par les lois en vigueur, l'application des garanties ne peut donner lieu à aucune forme d'indemnité ou de dommage pour quelque cause que ce soit.

L'outillage à main est garanti sans limite de temps à l'exception, des outils à mécanismes énergétiques, hydrauliques, électriques et pneumatiques qui eux sont garantis deux ans.

Toute réparation est garantie 6 mois pièces et main d'œuvre. Cette garantie s'applique uniquement sur les pièces changées à l'exception des pièces d'usure.

L'outillage ne figurant plus au catalogue sera remplacé par un outil équivalent si cela est possible.

Cette garantie contractuelle sera consentie uniquement si l'outil a été utilisé dans des conditions normales et conformes à ce pourquoi l'outil est destiné. La garantie ne s'applique pas lorsque la détérioration est due à une cause extérieure. Lors du retour d'articles sous garantie, ceux-ci devront être accompagnés de la facture du client. La garantie contractuelle KS Tools® est assurée dans tous les pays dans lesquels KS Tools France distribue officiellement ses produits.

- **La procédure de retour**

Tous les retours doivent impérativement passer par un revendeur KS Tools® agréé qui effectuera une demande d'accord de retour auprès de KS Tools®.

Un formulaire appelé « **accord de retour** » sera transmis à notre revendeur et devra **obligatoirement** comporter :

- Le numéro d'autorisation
- Le motif du retour (garantie, avoir ou réparation)
- Le problème constaté sur le produit afin de faciliter le diagnostic de dysfonctionnement

Cet accord de retour sera mis en évidence sur le colis et devra être accompagné d'une facture d'achat pour justifier de la garantie.

L'envoi des marchandises non-accompagnées des factures d'achat engendrera un refus de garantie.

En cas d'accord, les marchandises devront être retournées en port payé. Tout retour en port dû sera refusé.

En cas de retour de marchandises auprès de Ks Tools® pour réparation, SAV, expertise ou demande de certificats, le port est à la charge du client. Inversement, le port du matériel réparé sera à la charge de KS Tools®.

En cas de non-respect de l'une de ces conditions (accord de retour non complété, non collé sur le colis, emballage manquant...), KS Tools® se réserve le droit de refuser le traitement du dossier et la non prise en charge du colis.



- **Conditions d'application de la garantie KS Tools®**

L'outillage à main KS Tools® est garanti sans limite de temps, à l'exception des outils à mécanismes énergétiques, hydrauliques, électriques et pneumatiques qui eux sont garantis 2 ans.

La période de garantie prend effet à compter de la date d'achat du produit par l'utilisateur. C'est pourquoi une facture d'achat devra impérativement être jointe au retour pour justifier la garantie.

Dans le cas où le produit ne peut bénéficier de la garantie pour cause d'expiration, ou pour toute autre raison mentionnée dans la partie « Les produits exclus de la garantie ». KS Tools® établira un devis de réparation si l'article est réparable. Le cas échéant, un devis de remplacement à un tarif préférentiel sera proposé.

En cas de refus du devis, un forfait de 19 € HT pour retour de matériel sera appliqué. Les pièces remplacées dans le cadre d'une réparation sont garanties 6 mois.

En dehors des cas prévus par les lois en vigueur, l'application des garanties ne peut donner lieu à aucune forme d'indemnités ou de dommages et intérêts pour quelque cause que ce soit.

- **Typologies de garantie**

Afin de faciliter la compréhension de la garantie, KS Tools® a mis en place trois catégories de garantie qui vont permettre d'identifier clairement à quelles typologies de garantie appartiennent les produits.

- ▲ **Produits à garantie limitée dans le temps (2 ans)**

Cette garantie d'une durée de 2 ans concerne les produits énergisés, comprenant les outils électriques, pneumatiques, hydrauliques et mécaniques.

La garantie sera prise en compte uniquement si le client a bien respecté les instructions mentionnées dans la notice jointe au produit lors de son achat.

- **Produits à garantie limitée dans le temps (5 ans)**

Les servantes et la gamme d'équipements d'atelier «SRM» (hors gamme SRM RACING) ainsi que les boosters à condensateurs sont couverts par une garantie de 5 ans.

- **Produits à garantie non limitée dans le temps**

Cette garantie s'applique notamment à l'outillage à main suivant : les douilles, les clés mixtes, les clés à pipe, les cliquets, les clés mâles, les douilles à chocs, les clés à tuyauter...

Les douilles classiques pour cliquet ne sont pas garanties dès lors qu'elles ont été utilisées à chocs.

La garantie légale de conformité et la garantie relative aux vices cachés s'appliquent à tous les produits n'entrant pas dans ces deux typologies citées ci-dessus.

- **Les produits exclus de la garantie**

Les produits consommables sont exclus de la garantie KS Tools®.

Cette catégorie de produits regroupe notamment les forets, les tarauds, les lames de scie, les lames de cutter, les limes, les piles, l'habillement, les EPI, les agrafes, les joints, les fusibles...



L'usure normale des outils et appareils, l'usage inapproprié ou le défaut d'entretien n'entrent pas dans le cadre des garanties 

- **Attribution de juridiction**

Toutes les contestations sont de convention expresse entre les parties de la compétence des Tribunaux de Strasbourg (FRANCE - 67 000), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le lieu et les modalités de paiement utilisées n'opèrent ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction. Les droits et les obligations des parties sont régis exclusivement par le droit français.

- **Etendue territoriale**

La garantie contractuelle KS Tools® est assurée dans tous les pays dans lesquels KS Tools® France distribue officiellement ses produits.

PIÈCES DÉTACHÉES

La société KS Tools® s'engage à fournir les pièces détachées d'un produit durant 2 ans à compter de la date d'achat. Elle devra les fournir sous deux mois après la demande de l'acheteur. Si, dans des cas exceptionnels, la fourniture des pièces n'est plus possible, la société s'engage au remplacement de l'article par un équivalent. Au-delà de ce délai de 2 ans, la société ne peut garantir la disponibilité de la pièce détachée.

LES SERVICES DE DYNAMOMÉTRIE

L'expertise KS Tools® se traduit également par sa large gamme d'outillage dynamométrique et son laboratoire. Ces outils sont soumis à des contrôles permanents et sont ajustés, au besoin, par un laboratoire accrédité. Ils sont calibrés par comparaison aux unités de référence standard et traçables par rapport aux normes nationales.

Les couples de serrage des outils et accessoires de serrage à emmancher font partie de la Norme ISO 1711-1:2019 (Outils de manœuvre pour vis et écrous) relative aux caractéristiques techniques de l'outillage de serrage à main.

Les têtes interchangeables KS Tools® pour outillage à emmanchement 9x12 et 14x18mm respectent cette norme. La tolérance des outils KS Tools® est par ailleurs supérieure à la tolérance définie par cette même norme.

Les clés dynamométriques et les instruments servant à tester les couples sont des outils de mesure. Comme tout autre outil de mesure, ils doivent être entretenus régulièrement, être calibrés avec des instruments de mesure appropriés et ajustés si nécessaire. **L'intervalle de temps entre les tests dépend de la fréquence d'utilisation. Il est nécessaire de faire un contrôle du calibrage tous les 5000 serrages, ou au bout d'un an maximum.**

Certificat de calibrage

Chaque clé dynamométrique KS Tools® est livrée d'origine avec son certificat de calibrage répondant à la norme ISO 6789-1:2017 (Outils de manœuvre pour vis et écrous) et faisant référence au numéro de série gravé sur celle-ci. KS Tools® peut, à tout moment, établir un nouveau certificat de calibrage (prestation référence 999.KALIB, voir tableau ci-après). Pour cela, il vous suffit de demander au service commercial un accord de retour comportant le motif "pour calibration" et de retourner votre clé dynamométrique à l'attention du SAV KS Tools® (voir procédure de retour en page 3).



NB : Toute intervention sur une clé dynamométrique nécessite un nouveau calibrage de la clé.

Bonnes pratiques : Pour rappel le bon usage d'une clé dynamométrique nécessite une remise à zéro après chaque utilisation. Le non-respect de cette consigne affecte la précision du produit et fausse les valeurs de serrage de celle-ci. Merci de communiquer cette information essentielle aux utilisateurs.

Un certificat d'étalonnage COFRAC¹ peut être directement obtenu lors de l'achat de la clé dynamométrique en précisant la prestation souhaitée.

La prestation choisie vous sera facturée selon le tableau ci-après.

Vous pouvez également obtenir ultérieurement et par notre intermédiaire un certificat d'étalonnage pour votre clé établi par un laboratoire agréé COFRAC¹.

TARIFS DES PRESTATIONS

Référence	Désignation	Domaine de mesure	Tarif H.T.*
999.ETAL1	Certificat d'étalonnage COFRAC ¹	1/4", 3/8", 1/2"	299,00 €
999.ETAL2	Certificat d'étalonnage COFRAC ¹	3/4", 1"	323,22 €
999.KALIB	Constat de vérification d'une clé dynamométrique		88,91 €



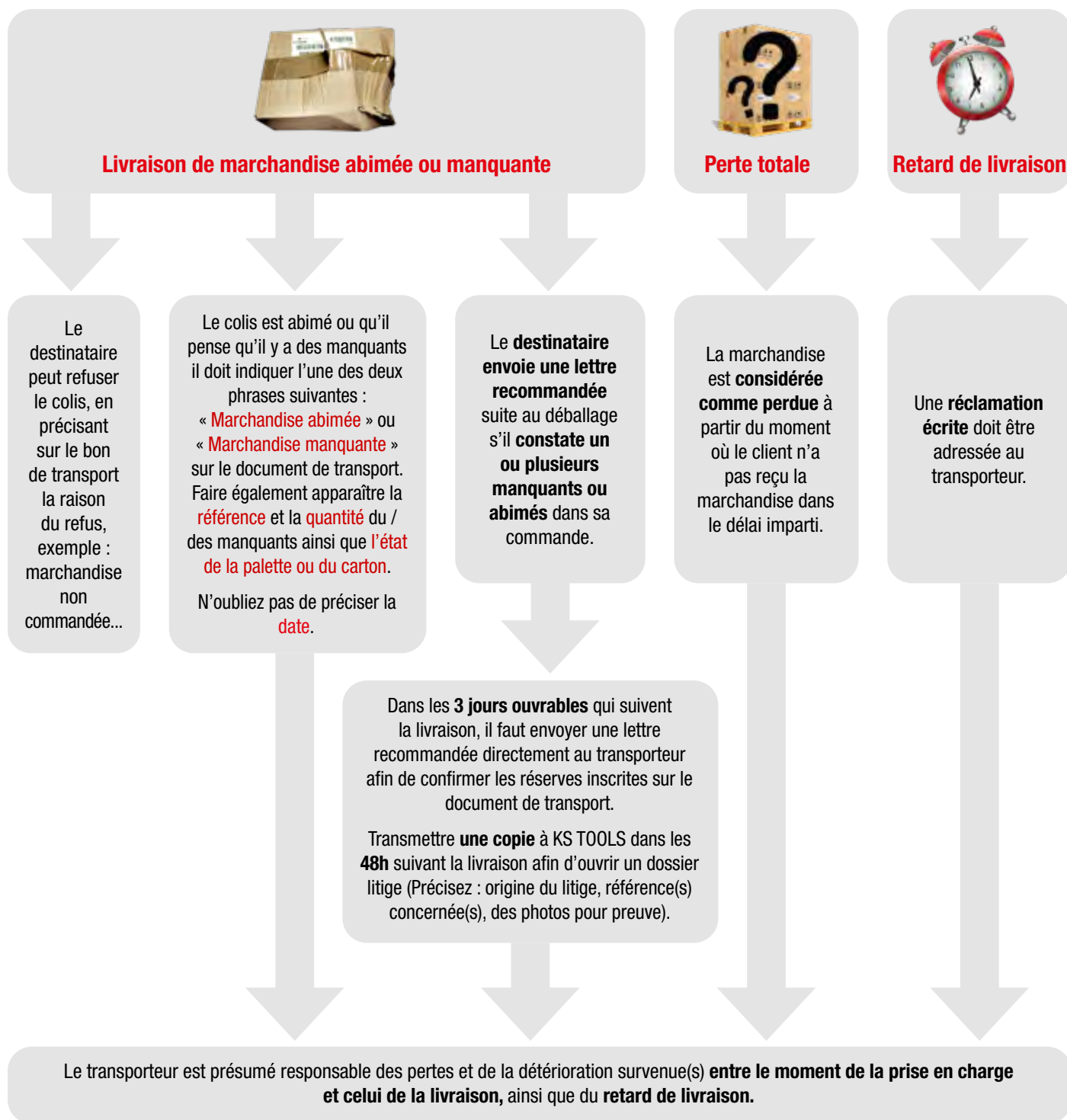
* Les prix indiqués correspondent au tarif public en vigueur au moment de l'édition de ce guide

¹Plus d'informations sur www.cofrac.fr



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES LITIGES TRANSPORT

On peut énumérer 3 types de litiges liés au transport marchandise :



Il faut proscrire les réserves suivantes : « sous réserve de déballage », « sous réserve de contrôle », « risque de dommage », « risque de manquant », ... Elles n'ont aucune valeur juridique et ne seront pas prise en compte pour l'ouverture d'un dossier litige.
Le transporteur invoquera l'Article L.133-3 du Code du Commerce.



EMETTRE DES RÉSERVES SUR UN BON DE TRANSPORT

Date de la livraison → 15/12/2017

Coordonnées du destinataire → [Destinataire]

PORT PAYE
Par l'expéditeur

CEDANT: **GEFCO FRANCE SAS IDK_GRP**
PRENEUR: **NORMAL**

Code Exp.: 0000000000 Nom: **KSTOOLS** Ville: **MOMMENHEIM** Dpt: **FR67**

1 PALET/EUR corrigé(e)
PALET/EUR rectifié(e)

FRANCO DOMICILE INTRA COMM AR

1 UM = 1 PALET/EUR (1 COLIS)

palette mal filmée

Marchandise manquante

Carton ouvert dessus
transpore 1x 515.12.90
sans réserve pour l'us

Poids: 262.0

Preuve de livraison

Faire impérativement figurer les éléments ci-dessous sur le bon

- + Etat de la palette (mal filmé)
- + Etat du carton (déchiré, coupé, ouvert)
- + Réf. manquante ou abîmée (numéro de référence, quantité, dégât)

Annexe 1 : Courrier type – Litige transport

NOM DU TRANSPORTEUR
A l'attention du Service LITIGES
Adresse

CP + VILLE

Objet :
RESERVES SUR RECEPISSE N°.....
BL N° du
Lettre recommandée avec accusé de réception

VILLE CLIENT,
DATE

Madame Monsieur,

Nous faisons suite à la livraison « **d'une / Nb palette(s) / colis** » sur le récépissé cité en objet et concernant le bon de livraison n°.....

Nous avons émis des réserves sur ce bon, car **la palette/colis** a été présentée abîmée, défilmée, et après contrôle de la marchandise nous avons constaté les anomalies suivantes :

- Référence + désignation + quantité : anomalie constatée (manquant, abîmé)

Nous faisons parvenir une copie de ce courrier à notre fournisseur KS TOOLS – 1 rue de Londres – 67670 MOMMENHEIM, afin qu'il remplace ces marchandises à vos frais.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

« Signature »

DOUILLES ET ACCESSOIRES		GARANTIE À VIE
	Douille à chocs fissurée	✓
	Fissure et utilisation à chocs	✗
	Fissure et utilisation à chocs	✗
	Casse (TORX®)	✓
	Casse (6 pans)	✓
	Casse	✓
	Casse (6 pans)	✓
	Casse (TORX®)	✓
	Casse	✓
	Poignée abîmée	✗
	Fissure ou déformation	✗
	Carré HS	✓
	Mécanisme HS	✓
	Poignée manquante	✗

CLÉS DE SERRAGE		GARANTIE À VIE
	Fissure	✓
	Casse	✓
	Inverseur cassé	✓
	Torsion	✗
	Trace de meulage	✗
	Oxydation	✗
	Mécanisme HS	✓
	Inverseur et mécanisme cassés	✓
	Modification du produit	✗

SERRAGE CONTRÔLÉ		GARANTIE 2 ANS
	Bouton de verrouillage cassé	✗
	Vitre abîmée / opaque	✗
	Clé démontée	✗
	Carré bouton cassé	✗
	Non remise à zéro après chaque utilisation	✗
	Autocollants sécurité ôtés (cadenas)	✗



PINCES		GARANTIE À VIE
	Casse	✓
	Casse	✓
	Oxydation	✗
	Poignée abîmée	✗
	Casse	✓
	Usure crémaillère	✗
	Casse	✓
	Casse	✓
	Casse	✓

VISSAGE		GARANTIE À VIE
	Empreinte usée	✓
	Torsion	✗
	Oxydation	✗
	Casse suite à frappe	✗
	Casse suite à frappe	✗
	Casse	✓

MESURES ET CONTRÔLES		GARANTIE À VIE
	Casse	✗
	Usure	✗
	Problème de tare	✗

SCIER - LIMER - PERÇER		GARANTIE À VIE
	Sertissage défectueux	✓
	Casse	✓



SANITAIRE ET CHAUFFAGE		GARANTIE À VIE
	Fissure	✓
	Plus de poussée	✓
	Cliquet HS	✓

PNEUMATIQUE		GARANTIE 2 ANS
	Calibrage de l'aiguille	✓
	Cliquet cassé	✓
	Gâchette bloquée	✓
	Manque de puissance	✓
	Bloquée	✓
	Fuite d'air	✓
	Ne fonctionne plus	✓
	Impacts ou fissures	✗

MARTELLERIE ET OUTILS DE FRAPPE		GARANTIE À VIE
	Embout défectueux	✗
	Trace de frappe sur manche	✗
	Manche desserti	✗
	Casse	✓
	Torsion	✗
	Surface de coupe HS	✓

ÉCLAIRAGE		GARANTIE 2 ANS
	Ne fonctionne plus	✓
		
	Casse	✗
	Coque cassée	✗
	Impacts chutes	✗
	Piles qui ont coulé	✓



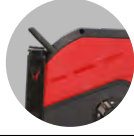
SRM*, SERVANTES ET BOOSTERS À CONDENSATEURS		GARANTIE 5 ANS
	Roue usée	X
	Glissière défectueuse	✓
	Clé cassée à l'intérieur de la serrure de la servante	X

OUTILLAGE SPÉCIFIQUE		GARANTIE À VIE
	Vis de force manquante	X
	Casse de goupille	✓
	Griffe cassée	X
	Casse	X
	Casse	✓
	Usure	X
	Utilisation à chocs	X
	Molette usée / HS	X

*hors gamme RACING

Outillage à main KS Tools garanti à vie**

**L'outillage à main est garanti sans limite de temps à l'exception des outils à mécanismes énergétiques, hydrauliques, électriques et pneumatiques qui eux sont garantis deux ans (dans le cadre d'une utilisation appropriée).

ÉQUIPEMENT D'ATELIER		GARANTIE 2 ANS
	Fusible de booster grillé	X
	Casse suite à frappe	X
	Problème de fonctionnement	✓
	Cardan cassé	X
	Torsion suite à chocs	X
	Fuite cardan suite à desserage	X
	Fuite de l'embase	✓
	Boitier cassé	X
	Fil coupé ou sectionné	X
	Ne fonctionne plus	✓
	Ne fonctionne plus	✓

Pièces détachées cliquets

Chrome mat			Chrome plus			Ultimate		
								
Référence	Kit réparation	Poignée	Référence	Kit réparation	Poignée	Référence	Kit réparation	Poignée
911.1400	911.1499	911.1400-99	918.1400	911.1499	918.3995-99			
911.1510	911.1599	911.1510-99	918.1510	911.1599	918.1510-99	922.1501	922.1502	922.1501-99
						920.1400	920.1401	920.1400-99
914.1490	914.1497	911.1400-99	918.1490	914.1497	918.3995-99	922.1590	922.1591	922.1590-99
			918.1493	922.1591	918.3995-99	922.1504	922.1591	922.1590-99
911.1545	911.1546					922.1503	922.1403	
			919.1490	919.1499				
911.1495	911.1499							
			919.1400	919.1495				
			919.1505	911.1546				
911.3800	911.3899	911.3800-99						
			918.3995	914.3897	918.3890-99			
						920.3800	920.3801	920.3800-99
914.3890	914.3897	911.3800-99	918.3890	914.3897	918.3890-99	922.3990	914.3897	922.3990-99
914.3896	914.3897	911.3800-99	918.3895	914.3897	918.3890-99	922.3900	914.3897	922.3990-99
			919.3800	919.3895				
			919.3890	919.3899				
914.3893	914.3894							
						922.3894		
911.1200	911.1299	914.1290-99						
			918.1395	914.1297	918.1290-99			
						920.1200	920.1201	920.1200-99
914.1290	914.1297	914.1290-99	918.1290	914.1297	918.1290-99	922.1390	922.1391	922.1390-99
914.1296	914.1297	914.1290-99				922.1315	922.1316	922.1390-99
			918.1270	918.1275	918.1290-99	922.1325	922.1326	918.1290-99
911.1290	914.1297					922.1300	922.1301	
			919.1200	919.1295				
			919.1290	919.1299				
911.3401	911.3499							
911.3410	911.3499							
911.3490	911.3499							
			918.1805	918.1805-1				
911.1019	911.1099							
						922.1302	922.1302-1	
						922.1303	922.1302-1	
			918.1801	918.1801-1				
			918.1802	918.1802-1				



Pièces détachées crics

Pièces	Ref Crics	161.0365	161.0366	161.0367	161.0368	163.0368
Cardan 1/2 avant 2019 (carré 12mm)		161.0365-909	161.0366-909	161.0367-909	161.0368-909	X
Cardan 3/4 avant 2019 (carré 18mm)		161.0365-919	161.0366-919	161.0367-919	161.0368-919	163.0368-909
Vérin hydraulique (1/2) Avant 2019		161.0365-907	161.0366-907	161.0367-907	161.0368-907	X
Vérin hydraulique (3/4) Après 2019		161.0365-918	161.0366-918	161.0367-918	161.0368-918	163.0368-907
Vis de maintien de manche		161.0365-905	161.0366-905	161.0367-905	161.0368-905	161.0368-905
Kit joints de vérin		161.0365-915	161.0366-913	161.0367-914	161.0368-914	163.0368-914
Manche (1/2) Avant 2019 (carré 12mm)		161.0365-906	161.0366-906	161.0367-906	161.0368-906	161.0368-916
Manche (3/4) Après 2019 (carré 18mm)		161.0365-916	161.0366-916	161.0367-916	161.0368-916	
Roues pivotantes		161.0365-902	161.0366-902	161.0367-902	161.0368-902	161.0368-902
Roues fixes		161.0365-901	161.0366-901	161.0367-901	161.0368-901	161.0368-901
Plateau Inox		161.0365-908	161.0366-908	161.0367-908	161.0368-908	163.0368-908
Plateau acier Noir (Après 2019)		161.0365-919	161.0366-919	161.0367-920	161.0368-920	X
Ressorts de rappel		161.0365-904	161.0366-904	161.0367-904	161.0368-904	161.0368-904
Tampon		161.0365-910	161.0366-910	161.0367-910	161.0368-910	161.0368-910
HUILE POUR CRICS		160.0157				

FUSIBLES DE RECHARGE POUR BOOSTERS

Merci de contrôler au préalable les fusibles ci-dessous avant d'engager toute démarche de SAV.

-  booster à batterie
-  booster condensateur
-  booster duo (Batterie / Condensateurs)

	550.1810	550.1820	550.1825
	 Batterie/Acide (500 Cycles) VL Cible Garage	 Batterie/Acide (500 Cycles) PL Cible Garage	 Batterie/Acide (500 Cycles) PL Cible Garage (Modèle avec Trolley)
Fusible de recharge sur pince 550.1860-901 (500A) 	X	✓ Nouveau modèle	✓ Nouveau modèle
Fusible de recharge sur coque 550.1830-901 (500A) 	X	✓ Ancien modèle	✓ Ancien modèle
Fusible verre 5A (Prise allume-cigare chargeur) 550.1820-910 (500A) à l'unité OU assortiment de 120 fusibles verre 970.0270 	✓	✓	✓



550.1830	550.1840	550.1850	550.1860	550.1870
 Condensateur (1 000 000 Cycles) VL Cible Garage et dépanneur pour une utilisation intensive	 Condensateur (1 000 000 Cycles) VL Cible Garage et dépanneur pour une utilisation intensive	 Condensateur (1 000 000 Cycles) PL Cible Garage et dépanneur pour une utilisation intensive	 (1 000 000 Cycles) Batterie/Acide et condensateurs (500 Cycles) VL Cible Garage et dépanneur pour une utilisation intensive	 (1 000 000 Cycles) Batterie/Acide et condensateurs (500 Cycles) VL - VUL Cible Garage et dépanneur pour une utilisation intensive
✓	✓	✓	✓	✓
✗	✗	✗	✗	✗
✗	✗	✗	✓	✓

SERVICE APRÈS-VENTE :

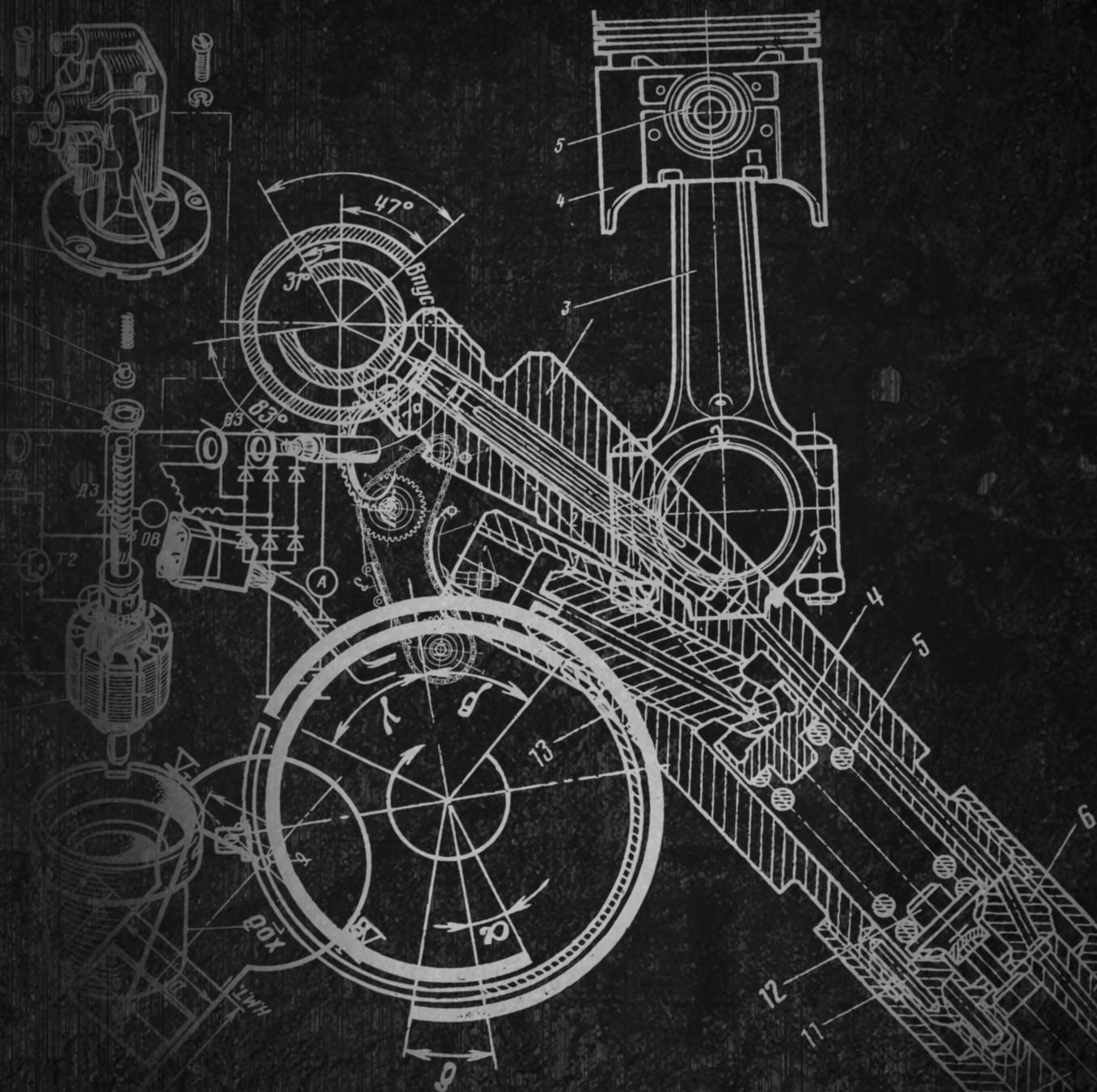
03 88 14 38 46

sav@kstools.fr

SERVICE TECHNIQUE :

03 88 14 38 42

technique@kstools.fr



@KSToolsFrance



KS Tools France



@kstools_france



KSToolsFrance

BOOK.SAV



P.D.A Région de Brumath
1, rue de Londres
67670 MOMMENHEIM
FRANCE
Tél. : + 33 (0)3 88 14 38 00

www.kstools.fr