

Note à l'attention des clients de la société Fiskars France SAS 2024 Service Après-Vente (SAV)

Le Groupe Fiskars 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 Fiskars depuis toujours. L'ensemble du groupe 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 Fiskars sous les marques Fiskars et Gerber. Cette note exclue les produits de marque Ittala. 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** à compter de la date de livraison ou pour une éventuelle durée plus longue figurant sur l'emballage des produits. Certains produits offrent une garantie extra contractuelle plus longue notifiée sur les emballages et suivent la même procédure avec un délai plus long :

✓ **Produits Fiskars Xact™**

(1020126/1027036/1027037/1027038/1027039/1027040/1027041/1027042/1027112/1027043/1027044/1027045 /1027046/1027047/ 1057077/1062819/1062830/1066729/1066730/1066731/1070716/) → 25ans

✓ **Produits Fiskars X-Series™**

(1057173 / 1057174 / 1057175 /1062819/1062830/1069108/1069107/1069106/1069105 /1069104/1069103/1069102/1069101) → 25ans

✓ **Produit Norden** (1051142/1051143/1051144)→ 25ans

✓ **Produits Fiskars PowergearX™**

(1020188/1020189/1020187/1020186/1023631/1023624/1023625) → 25ans

✓ **Ciseaux Fiskars Classic-** (1001538/1001539/1000555) → 25ans

✓ **Produits arrosage Fibercomp™** (1027053/1027054/1027055/1027056/ 1054784 /1054785/1054786/ 1054787/ 1054788/ 1054789/ 1054790) → 5ans

✓ **Produits Gerber** → 25ans

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 Fiskars sera le remplacement gratuit ou la réparation du produit ou de l'élément du produit défectueux.

Fiskars France SAS

SIEGE SOCIAL

47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-sur-Seine

Tel +33 01 69 75 15 15

Fax +33 1 69 75 15 18

www.fiskars.fr

Pour procéder au remplacement du produit défectueux, Fiskars 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 Fiskars (toutes catégories) sont garantis contre tout 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.**
- b) Elle n'inclut également pas **l'usure normale du produit, ni la maintenance ou le remplacement des pièces consommables (par exemple les lames et 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 Fiskars).

2) La procédure SAV

- a) **Client Distributeur s'approvisionnant en direct chez Fiskars** : 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 son commercial Fiskars** pour déclencher la procédure SAV. Seul le commercial Fiskars est habilité à donner son accord et émet un bon de retour papier 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 Fiskars reprend le produit défectueux.

Si vous ne connaissez pas le numéro de votre commercial, contactez notre service Administration Des Ventes qui vous donnera ses coordonnées (Tel : 01 69 75 15 15).

- b) **Client Distributeur s'approvisionnant chez Fiskars par le biais d'une plateforme** : Le client retourne le produit Fiskars défectueux à sa plateforme. La plateforme suit le processus détaillé dans le point 2).a).

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

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

Fiskars France SAS

SIEGE SOCIAL

47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-sur-Seine

Tel +33 01 69 75 15 15

Fax +33 1 69 75 15 18

www.fiskars.fr

Les **pièces de rechange disponibles pour nos Outils de Jardin** (manches de rechange, ressort pour sécateurs...) sont présentées sur notre site internet :

<https://www.fiskars.fr/produits/jardin/entretien-des-outils-et-pieces-de-rechange>

ou sur notre catalogue papier (à la rubrique des produits correspondants).

Si vous souhaitez un catalogue, vous pouvez le télécharger sur le site Fiskars jardin : <http://www.fiskars.fr/support/catalogues>

Pour commander les pièces de rechange, veuillez vous adresser au service commercial Fiskars :

Tel : 01 69 75 15 15 / Fax 01 69 75 15 18/ ou adv.wissous@fiskars.com

Les pièces de rechange sont facturées (sauf en cas d'usure anormale) et bénéficient d'un franco spécial (5,00€) 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) Autres 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 (Tel : 01 69 75 15 15 / adv.wissous@fiskars.com).

Consultez nos Conditions Générales de Vente.

4) Demandes particulières

Nos sites internet contiennent de nombreuses informations, nous vous invitons à les consulter :

www.fiskars.com

Si vous ne trouvez pas les informations sur nos sites, contactez notre service commercial :

Tel : 01 69 75 15 15 adv.wissous@fiskars.com

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@fiskars.com

La fourniture de consommables (lames, et pièces d'usure) ne fait pas partie du SAV, il s'agit de vente de pièces détachées et consommables.

Pour commander des consommables et des pièces détachées, merci de vous adresser à notre service commercial : Tel : 01 69 75 15 15 adv.wissous@fiskars.com

Fiskars France SAS

SIEGE SOCIAL

47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-sur-Seine

Tel +33 01 69 75 15 15

Fax +33 1 69 75 15 18

www.fiskars.fr