

SmartStore 10 Year Guarantee Policy

1. What does the SmartStore 10 year guarantee mean?

All SmartStore products that carry a label saying “10 Year Guarantee” are guaranteed to stay functional for a period of 10 years, fulfilling their original purpose. If a consumer buys a product that is faulty or becomes faulty, s/he is entitled to get a full refund in form of a new product. The guarantee does not in any way impact the legal rights of consumers.

2. When does the guarantee not apply?

- The guarantee does not cover SmartStore products which have been damaged as a result of **wear or tear from normal use**, e.g. faded colors due to exposure to sunlight, or scratches on the surfaces.
- The guarantee does not apply when the products have been **misused or subjected to carelessness** (such as being dropped) or **abnormal usage conditions**.
- The guarantee does not cover for any damages that have occurred indirectly, or as a result of using the product.

3. Claiming the guarantee and refunding consumers

- To make a claim under the 10 year guarantee, the consumer must provide proof of the damaged product, together with an explanation of how the damage has happened.
- If nothing strongly suggests that the damaged product is **not** covered by the guarantee (point 2. above), the consumer will be fully refunded, with the same or similar product, free of charge.
- If the exact same product is not available anymore, for whatever reason, the consumer will get the closest equivalent that is sold at the point-of-purchase.
- The consumer must leave the faulty or damaged product at the store before being refunded with new product. Personal contact details must also be provided by the person making the claim, in case we need to ask questions later. Note! The questions will only relate to the faulty product and the contact details will not be used for any marketing purposes.

4. Proof of purchase

The consumer should always be asked to present a valid proof of purchase, however a lack of proof will not stop the consumer from getting a refund. We do recognize the challenge of saving receipts for purchases dating several years back.



5. What should the Retailer do with the returned goods?

Normally, we do not need the products back and the Retailer can dispose of them as per their regular recycling and waste management process. However, in rare cases, if there are 5 products or more refunded simultaneously under the SmartStore 10 year guarantee, we wish that a) The Retailer informs us about the refunds as soon as possible, and b) the faulty products would be stored at the Retailer's premises, until it is agreed with Orthex Group whether or not the products are needed for inspection in one of our factories. We want to investigate potential issues in depth and this will help us to do so. We will always arrange to ship back the products to our warehouse at our own cost.

6. How is the retailer compensated?

Orthex Group fully compensates the Retailers for all products refunded to consumers under the SmartStore 10 year guarantee. The compensation can be done in whatever way is agreed between Orthex Group and the Customer, for example via credit note against the next invoice, or via quarterly or bi-annual consolidation invoices.

7. What if the retailer does NOT want to compensate consumers?

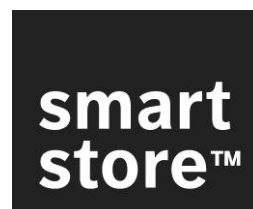
As the Retailer often is the consumer's first point of contact, our wish is to work together with all our Customers in offering consumers the SmartStore 10 year guarantee. This will most likely generate goodwill for all parties. It will also serve our consumers, who will get their problems solved immediately and flexibly at the point-of-purchase.

However, the consumers are also always free to contact Orthex Group directly. This can easily be done via the contact form on our corporate website www.orthexgroup.com. If the consumer is not be refunded at the retail outlet, s/he should be advised to contact Orthex Group. After receiving the claim, we will refund the consumer if the claim is deemed valid.

8. Contact in case of questions:

RETAILERS: In case you have questions on the guarantee, or the refunding or compensation process, please contact your Orthex Group sales representative.

CONSUMERS: To make a claim under the SmartStore 10 year guarantee, or to enquire about the guarantee process or any other matters related to our products, please fill in the contact form on our corporate website www.orthexgroup.com



Politique de garantie de 10 ans SmartStore

1. Que signifie la garantie SmartStore de 10 ans ?

Tous les produits SmartStore qui portent une étiquette indiquant « Garantie de 10 ans » sont garantis pour rester fonctionnels pendant une période de 10 ans, remplissant ainsi leur objectif initial. Si un consommateur achète un produit défectueux ou qui le devient, il a le droit d'obtenir un remboursement intégral sous la forme d'un nouveau produit. La garantie n'a aucun impact sur les droits légaux des consommateurs.

2. Quand la garantie ne s'applique-t-elle pas ?

- La garantie ne couvre pas les produits SmartStore qui ont été endommagés en raison de l' **usure due à une utilisation normale**, par exemple des couleurs délavées dues à l'exposition au soleil ou des rayures sur les surfaces.
- La garantie ne s'applique pas lorsque les produits ont été **mal utilisés ou soumis à une négligence** (comme une chute) ou à **des conditions d'utilisation anormales**.
- La garantie ne couvre pas les dommages survenus indirectement ou à la suite de l'utilisation du produit.

3. Réclamer la garantie et rembourser les consommateurs

- Pour faire valoir le titre de la garantie de 10 ans, le consommateur doit fournir la preuve du produit endommagé, ainsi qu'une explication de la manière dont le dommage s'est produit.
- Si rien ne suggère fortement que le produit endommagé n'est **pas** couvert par la garantie (point 2. ci-dessus), le consommateur sera intégralement remboursé, avec le même produit ou un produit similaire, sans frais.
- Si le même produit n'est plus disponible, pour une raison quelconque, le consommateur obtiendra l'équivalent le plus proche de celui vendu au point d'achat.
- Le consommateur doit laisser le produit défectueux ou endommagé en magasin avant d'être remboursé avec un produit neuf. Les coordonnées personnelles doivent également être fournies par la personne qui fait la réclamation, au cas où nous aurions besoin de poser des questions plus tard. Note! Les questions ne porteront que sur le produit défectueux et les coordonnées ne seront pas utilisées à des fins de marketing.

4. Preuve d'achat

Le consommateur doit toujours être invité à présenter une preuve d'achat valide, mais l'absence de preuve n'empêchera pas le consommateur d'obtenir un remboursement. Nous reconnaissons le défi de conserver les reçus d'achats datant de plusieurs années.



5. Que doit faire le détaillant avec les marchandises retournées ?

Normalement, nous n'avons pas besoin de récupérer les produits et le détaillant peut s'en débarrasser conformément à son processus habituel de recyclage et de gestion des déchets. Toutefois, dans de rares cas, s'il y a 5 produits ou plus remboursés simultanément dans le cadre de la garantie SmartStore de 10 ans, nous souhaitons que a) le détaillant nous informe des remboursements dans les plus brefs délais, et b) que les produits défectueux soient stockés dans les locaux du détaillant, jusqu'à ce qu'il soit convenu avec le groupe Orthex si les produits sont nécessaires ou non pour une inspection dans l'une de nos usines. Nous voulons enquêter en profondeur sur les problèmes potentiels et cela nous aidera à le faire. Nous nous arrangerons toujours pour renvoyer les produits à notre entrepôt à nos frais.

6. Comment le détaillant est-il rémunéré ?

Le Groupe Orthex indemnise intégralement les Détaillants pour tous les produits remboursés aux consommateurs dans le cadre de la garantie SmartStore de 10 ans. L'indemnisation peut se faire de la manière convenue entre le Groupe Orthex et le Client, par exemple par le biais d'une note de crédit sur la prochaine facture, ou par le biais de factures de consolidation trimestrielles ou semestrielles.

7. Que se passe-t-il si le détaillant ne veut PAS indemniser les consommateurs ?

Comme le détaillant est souvent le premier point de contact du consommateur, notre souhait est de travailler avec tous nos clients pour offrir aux consommateurs la garantie SmartStore de 10 ans. Cela générera très probablement de la bonne volonté pour toutes les parties. Il profitera également à nos consommateurs, qui verront leurs problèmes résolus immédiatement et de manière flexible sur le point de vente.

Cependant, les consommateurs sont également toujours libres de contacter directement Orthex Group. Cela peut facilement se faire via le formulaire de contact sur notre site web d'entreprise www.orthexgroup.com. Si le consommateur n'est pas remboursé en point de vente, il lui est conseillé de contacter Orthex Group. Après réception de la réclamation, nous rembourserons le consommateur si la réclamation est jugée valide.

8. Contact en cas de questions :

REVENDEURS : Si vous avez des questions sur la garantie, ou le processus de remboursement ou d'indemnisation, veuillez contacter votre représentant commercial du Groupe Orthex.

CONSOMMATEURS : Pour faire une réclamation au titre de la garantie SmartStore de 10 ans, ou pour vous renseigner sur le processus de garantie ou toute autre question liée à nos produits, veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site Web d'entreprise www.orthexgroup.com

