

CAHIER DES CHARGES

SERVICE APRES VENTE

WOLFCRAFT FRANCE

DISTRIBUTEURS

SOMMAIRE

1. Préambule

- 1.1 Qui sommes-nous ?
- 1.2 Information, notice et documentation
- 1.3 Réglementation en vigueur

2. Les Garanties

- 2.1 La garantie légale de conformité
- 2.2 La garantie des vices cachés
- 2.3 La garantie commerciale

3. Mauvais Usage

4. Traitement du SAV et son Mode Opérateur

- 4.1 Formulaire
- 4.2 Justificatif d'achat
- 4.3 Prise en charge SAV
- 4.4 Refus de prise en charge SAV

5. Annexes

- 5.1 Formulaire SAV
- 5.2 Process simplifié

1. PREAMBULE

1.1 Qui sommes-nous ?

La société wolfcraft GmbH, est fabricant et fournisseur d'outils et d'accessoires pour l'outillage électrique.

Wolfcraft SARL, la succursale française, inscrite au R.C.S. de Sarreguemines sous le numéro 351 603 618 et localisée 7 place de la gare 57200 Sarreguemines, au capital social de 76 500,00 euros est en charge de la distribution exclusive des produits Wolfcraft sur les territoires français (dont les DROM-COM), la Belgique, le Luxembourg (ci-après « wolfcraft »).

L'ensemble des produits de wolfcraft GmbH sont gérés au départ d'un entrepôt central situé à Kempenich en Allemagne qui a pour vocation de stocker les produits, préparer les commandes et les expédier à partir de ce lieu unique à destination de tous les pays dans les meilleurs délais du lundi au vendredi excepté les jours fériés allemands.

Ce document a vocation à expliciter aux clients acheteurs auprès de wolfcraft GmbH de produits en France métropolitaine, en Belgique et au Luxembourg (ci-après « Acheteurs ») les conditions relatives aux garanties légales et commerciales applicables pour le service après-vente ainsi que son mode opératoire.

1.2 Information, notice et documentation

wolfcraft commercialise des produits représentant 8 familles, à savoir :

- Etablis pour machines
- Etablis de serrage et de menuiserie
- Système de transport
- Outils de serrage
- Outillage à main
- Assemblage du bois
- Accessoires pour outillage électrique outils à main
- Projets d'aménagement

L'ensemble des informations techniques (notices, conseils, pièces détachées, vue éclatée etc.) sont disponibles sur notre site internet consultable publiquement www.wolfcraft.com.

1.3 Réglementation en vigueur

1.3.1 L'affichage de la disponibilité des pièces détachées

En France, pour les biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1^{er} mars 2015, les fabricants doivent informer les vendeurs professionnels de la disponibilité ou de la non-disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits concernés.

En cas de mise à disposition des pièces détachées, les vendeurs doivent informer de la période ou de la date de disponibilité des pièces détachées des produits mis sur le marché sur tout document commercial ou sur tout support durable accompagnant la vente des produits.

Conformément à l'article L.111-4 du Code de la consommation, l'Acheteur devra en informer le consommateur de manière visible et lisible sur tout support adapté et ce, préalablement à la conclusion de la vente et confirmé par écrit lors de l'achat du bien.

Concernant wolfcraft, il est rappelé que les pièces détachées sont soumises à un régime spécifique distinct de celui applicable aux produits de la gamme standard.

Certains produits bénéficient d'une disponibilité de pièces détachées et/ou d'une extension de garantie, tandis que d'autres n'en disposent pas. Cette information est précisée au cas par cas pour chaque produit concerné.

wolfcraft met à disposition sur la fiche produit de son site internet les pièces détachées des produits éligibles selon les conditions de garantie. En cas d'arrêt du produit, wolfcraft proposera les pièces détachées afférentes au produit jusqu'à l'expiration de la période de garantie ou procédera à son remplacement par un produit équivalent.

1.3.2 Délai de fourniture des pièces détachées

Conformément à l'alinéa 2 de l'article L.111-4 du Code de la consommation, wolfcraft s'engage à livrer des pièces détachées sous quinze (15) jours maximums à partir de la date de la commande des pièces directement chez le distributeur ou à défaut chez le consommateur.

2. LES GARANTIES

L'Acheteur devra informer les consommateurs de l'ensemble des garanties applicables.

Il lui appartient également de s'assurer du respect par le consommateur des conditions d'utilisation prévues.

Pour que la garantie puisse être mobilisée, l'Acheteur devra démontrer que le consommateur a utilisé le produit conformément aux instructions figurant dans la notice d'utilisation.

À cet effet, l'Acheteur devra obligatoirement recueillir, préalablement à toute demande de prise en charge, le formulaire dûment complété, accompagné des éléments justificatifs.

2.1 La garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité est de 2 ans à compter de la délivrance du bien (c'est-à-dire le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien) et s'applique aux défauts de conformité du bien, de l'emballage, des instructions de montage consignées dans les notices.

La garantie bénéficie au consommateur et couvre uniquement les dommages causés au produit acheté imputables à des défauts de matériau et de fabrication. En tout état de cause, la garantie légale est conditionnée à la preuve d'un défaut inhérent au produit, excluant tout dommage résultant d'une mauvaise utilisation, d'un usage inapproprié ou de conditions de conservation non conformes

Un défaut de fabrication se réfère à toute imperfection ou anomalie survenant lors du processus de production d'un produit. Cela inclut, sans s'y limiter, les erreurs de conception, d'assemblage,

ou l'utilisation de matériaux défectueux, rendant le produit non conforme aux spécifications prévues, inutilisable ou dangereux pour l'utilisateur.

La garantie légale permet au consommateur de demander à l'Acheteur la réparation ou le remplacement du produit défectueux, qui doit intervenir dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la demande.

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisations anormales...), ou par une modification du produit ni prévue ni spécifiée par wolfcraft ou encore si le lieu d'utilisation est rendu inadéquat ou autres causes, sont exclues de la garantie.

Toute réparation ou remplacement de produits défectueux pourra donc être refusé dans le cas où l'Acheteur n'a pas rempli l'ensemble de ses obligations relatives au produit concerné ou s'il n'a pas respecté les instructions fournies par wolfcraft.

2.2 La garantie des vices cachés

La garantie des vices cachés correspond à la réparation d'un défaut non visible à première impression et impropre à l'usage auquel le bien ou produit est destiné.

Le consommateur peut agir à l'encontre de l'Acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice dans la limite de 20 ans après l'achat et demander de :

- Soit garder le produit et demander une réduction du prix,
- Soit rendre le produit, demander le remboursement du prix payé et des frais occasionnés par la vente.

Toute demande de la part du consommateur vis-à-vis de wolfcraft sera effectuée sur la base de la responsabilité du produit défectueux et est conditionnée à la preuve d'un défaut inhérent au produit, excluant tout dommage résultant d'une mauvaise utilisation, d'un usage inapproprié ou de conditions de conservation non conformes.

2.3 La garantie commerciale

La garantie commerciale est un supplément des garanties légales proposée par wolfcraft sur une gamme de produits spécifiée sur les emballages, à défaut sur le site internet.

Une garantie de 5 ou 10 ans, selon l'identification des produits, est accordée sur les produits wolfcraft® achetés à compter de la date d'achat si les outils sont utilisés exclusivement dans le secteur du bricolage. La durée de la garantie commerciale est indiquée sur les produits faisant l'objet de la garantie ou, à défaut, sur le site internet,

Le produit bénéficie d'une garantie de 10 ans à partir de la date d'achat à condition que le produit n'ait été utilisé que pour le bricolage chez les clients.

Ne sont couverts par la garantie que les dommages subis par le produit lui-même et seulement ceux imputables à un vice de matière ou de fabrication.

Ne sont pas couverts par la garantie :

- Les vices et dommages imputables à une utilisation inappropriée ou à un défaut d'entretien ;
- Les effets habituels de l'usure ainsi que l'usure générale par l'utilisation
- Les vices et les dommages que l'acheteur connaissait au moment de la vente.

Les recours en garantie ne sont recevables que sur présentation de la facture/justificatif d'achat.

La garantie donnée par wolfcraft ne limite pas les droits des consommateurs (droits à la mise en conformité, (résiliation ou minoration, réparation des dommages ou remboursement des frais).

Les réclamations dans le cadre de la garantie sont à adresser à : Wolfcraft GmbH, Wolffstrasse 1, 56746 Kempenich, Germany.

3. MAUVAIS USAGE

Le terme « mauvais usage » désigne toute utilisation d'un produit en contradiction avec les instructions fournies par wolfcraft, les normes de sécurité applicables, ou les pratiques courantes de l'industrie. Cela inclut, sans s'y limiter, l'utilisation incorrecte, abusive, négligente ou non autorisée du produit.

L'utilisateur est tenu de lire et de comprendre les instructions d'utilisation fournies avec le produit. Il est également responsable de s'assurer que le produit est utilisé conformément aux recommandations du fabricant et aux normes de sécurité en vigueur.

En cas de mauvais usage avéré, wolfcraft se réserve le droit de refuser toute demande de remplacement ou de remboursement du produit. L'utilisateur pourra être tenu responsable de tout dommage causé par le mauvais usage du produit.

4. TRAITEMENT DU SAV & SON MODE OPERATOIRE

4.1 Formulaire SAV

Wolfcraft a élaboré un formulaire pour vous aider à décrire votre demande SAV. Ce formulaire, accompagné de l'ensemble des éléments demandés, est à retourner à l'adresse email suivante : advcompta@wolfcraft.com.

A réception du formulaire dûment complété, wolfcraft analysera la recevabilité de la demande et vous fera part de sa prise en charge éventuelle dans les 72H jours ouvrés. Il est fortement recommandé de joindre des photos explicites, tout élément permettant d'étayer votre demande SAV.

4.2 Justificatifs à fournir

Seul le ticket de caisse ou la facture d'achat sera recevable pour vérifier les conditions de garantie.

4.3 Prise en charge d'une demande SAV

Dans le cadre de la prise en charge de la demande SAV émise par un magasin, le service client proposera à l'Acheteur les options suivantes :

- Reprise du produit par nos équipes
- Mise au rebut du produit

Dans les deux cas énoncés, l'émission d'un bon de sortie et/ou une demande d'avoir sont exigées pour l'édition de l'avoir correspondant.

Si le magasin a fait l'acquisition du produit concerné par la demande SAV auprès de son entrepôt, wolfcraft établira un avoir à l'entrepôt.

- Envoi de pièces détachées en magasin : wolfcraft communiquera au magasin les références des pièces détachées concernées par la demande qui devront faire l'objet d'une commande spécifique par le magasin.

- Remplacement du produit sur commande du magasin pour livraison en point de vente dans les délais standards

Si les conditions de garantie sont remplies, les pièces détachées ou le produit seront envoyés gratuitement frais de port inclus à l'entrepôt ou au magasin. Dans le cas contraire, wolfcraft communiquera au magasin le prix des pièces détachées concernées par la demande et facturera les frais de port contractuels.

4.4 Refus de prise en charge d'une demande SAV

Dans le cadre d'un refus de prise en charge SAV résultant de l'analyse du formulaire, le service client s'engage à vous en informer par mail dans les 72H à réception de la demande.

L'Acheteur doit renseigner, via le formulaire, le nom du magasin, son adresse, le contact du SAV ainsi que les informations relatives au produit concerné (code article, libellé, code EAN13), la date et la preuve d'achat, une photo, l'état de la garantie, la disponibilité de pièces détachées, ainsi qu'une description claire du défaut, de l'utilisation du produit, du nombre d'utilisations et des conditions de stockage. À défaut de compléter intégralement le formulaire et de transmettre l'ensemble des éléments demandés, l'Acheteur ne pourra prétendre à la prise en charge par le service après-vente.

La notification du refus de prise en charge par wolfcraft clôture la demande SAV.

5 ANNEXES

5.1 Formulaire SAV

5.2 Process SAV simplifié

1. Absence de ticket de caisse ou de facture d'achat

En cas d'absence de preuve d'achat (ticket de caisse ou facture) :

- Informer le consommateur que la prise en charge est refusée
 - Le coût reste entièrement à la charge du consommateur
 - Aucune action supplémentaire n'est requise de la part du magasin
-

2. Présence de ticket de caisse ou de facture d'achat

Seul le ticket de caisse ou la facture d'achat sera recevable pour vérifier l'application des conditions de garantie.

2.1 Produit sous garantie

- 2.1.1 Collecter les informations nécessaires :
 - Compléter le formulaire Wolfcraft
 - Preuve d'achat
 - Photos
- 2.1.2 Transmission au Service Client wolfcraft (advcompta@wolfcraft.com) :
 - Envoyer le formulaire et les éléments collectés
 - Réponse wolfcraft dans un délai maximum de 72 heures
- 2.1.3 Décision wolfcraft
 - ✓ Si la prise en charge est **acceptée** :
 - **Option 1** : Envoi d'un accord de reprise par wolfcraft ou son transporteur à défaut une mise au rebut. Le point de vente devra ensuite envoyer à wolfcraft une demande d'avoir et/ou recommander le produit
 - **Option 2** : Envoi des pièces détachées au point de vente pour remplacer les pièces endommagées
 - ✓ Si la prise en charge est **refusée** :
 - Communication par wolfcraft du coût des pièces détachées le cas échéant
 - Transmission des informations par le point de vente au consommateur
 - Commande de pièces / produits à la charge du consommateur, frais de port inclus

2.2 Produit hors garantie

Le coût des pièces détachées et transport, entièrement à la charge du client.

2.3 Défaut de fabrication

Si le défaut de fabrication est avéré suite à l'analyse du formulaire par wolfcraft, se reporter au process des produits sous garantie (cf. 2.1). Dans le cas contraire, la prise en charge SAV sera refusée.

Rôle des magasins revendeurs :

➤ Vérifications initiales

Assurer une collecte complète des informations avant de transmettre le dossier au service SAV wolfcraft.

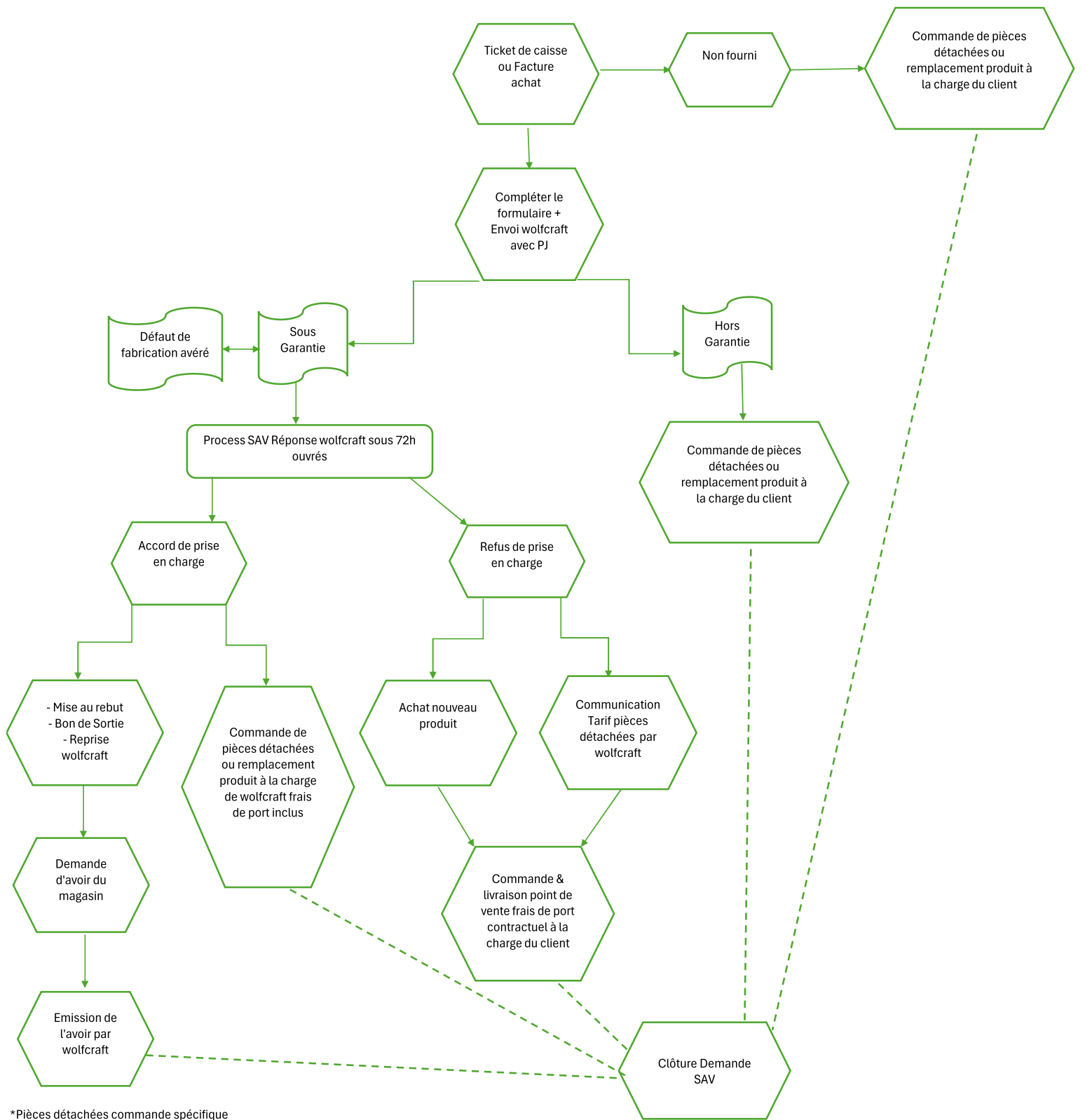
➤ Communication avec le client :

- Informer le client du statut de sa demande à chaque étape
- Expliquer clairement les motifs en cas de refus

➤ Gestion des produits

Conserver les produits endommagés et/ou les envoyer conformément aux instructions transmises par le service SAV wolfcraft.

SCHEMA PROCESS SAV



*Pièces détachées commande spécifique
Ne pas mélanger avec du fond de rayon