



**AGENT DE SERVICE APRES VENTE
AGREE**

**DIRECTIVES CONCERNANT LA
GARANTIE**

Applicable pour

**Outils électroportatifs FatMax
Lasers**

**Outils Pneumatiques
Compresseurs**

LISTE DE CONTROLE RAPIDE DE VALIDATION DE LA GARANTIE

Une preuve d'achat valide et d'origine est-elle disponible ?	OUI	NON
L'outil est-il encore sous garantie ?	OUI	NON
L'outil porte-t-il le marquage CE ?	OUI	NON
L'outil a-t-il déjà été réparé ? Des pièces d'origine DeWALT ont-elles été utilisées ?	OUI	NON
L'outil possède-t-il encore toutes les batteries, chargeurs, etc ? Toutes les pièces sont-elles de la même date de fabrication ?	OUI	NON
Les dommages ont-ils été causés par un défaut matériel ou de montage ?	OUI	NON
L'outil porte-t-il des traces d'usure excessive ou de mauvais traitement ?	OUI	NON
L'outil porte-t-il des traces de dommages causés par des influences extérieures ou des corps étrangers ?	OUI	NON
Les réparations précédentes ont-elles été effectuées conformément au manuel d'instruction et par un réparateur autorisé ?	OUI	NON

Pour qu'un outil soit réparé sous garantie, votre liste de contrôle doit correspondre à toutes les cases en jaune ci-dessus.

AGENT DE SERVICE APRES VENTE AGREE DIRECTIVES CONCERNANT LA GARANTIE

Introduction

Ce document sert de guide de référence à nos agents de service après vente autorisés, afin de les aider à différencier les pièces en fin de vie, les pièces mal utilisées et les pièces défectueuses en vue du remboursement ou non au titre de la garantie. Il ne s'agit que de directives qui n'identifient pas l'intégralité des types de pannes.

La décision d'autoriser la garantie appartient à l'agent de service agréé après consultation du responsable SAV local.

Des exemples de causes spécifiques de pannes sont fournis, ils sont classés comme suit :

Matériel défectueux ou défaut de fabrication

Couvert par la garantie

Usure excessive ou mauvaise utilisation de l'outil

Non couvert par la garantie

QUELLE EST LA POLITIQUE DE STANLEY EN MATIERE DE GARANTIE?

STANLEY Un an de garantie

STANLEY est sûr de la qualité de ses produits ce qui lui permet d'offrir à ses clients une garantie hors pair.

La déclaration de garantie est en plus et n'altère pas les droits contractuels des utilisateurs professionnels ou les droits statutaires des utilisateurs privés non professionnels en tant que consommateurs.

La garantie est valable dans les territoires des États-membres de l'Union européenne et de la zone de libre-échange européenne.

La garantie que nous fournissons aux utilisateurs avec leur produit leur rappelle leurs droits et elle est conforme aux exigences de la loi sur les garanties pour les consommateurs.

Evaluer une réclamation – Premières étapes.

Vous devez vous procurer la preuve d'achat avant de prendre en considération toute demande de prise en charge par la garantie. Les produits qui ne sont pas estampillés de la marque CE ne sont pas couverts par la garantie STANLEY. Le produit STANLEY doit porter le marquage CE, comme illustré ci-dessous:

Le marquage CE est une obligation légale pour les produits assujettis à une ou plusieurs directives européennes stipulant son utilisation. Dans le cas des produits STANLEY, cela signifie que STANLEY a vérifié que le produit est conforme aux exigences des directives correspondantes.



(À l'exception des produits laser et pneumatiques exempts de certification CE)

INTERPRETER LE CONTRAT DE GARANTIE

Les aspects essentiels de la garantie sont :

STANLEY répare, sans aucun frais, toutes les pannes dues à du matériel défectueux ou des défauts de fabrication dans les 12 mois qui suivent la date d'achat.

La garantie ne couvre pas les défauts de pièces dus à une usure excessive ou à une mauvaise utilisation de l'outil.

La garantie ne s'applique pas dans le cas où des réparations ont été tentées par des personnes non autorisées.

Matériel défectueux ou défaut de fabrication

STANLEY applique des normes de qualité très strictes pour ses fournisseurs et ses opérations de fabrication et 100% des produits sont testés avant de quitter l'usine. Il existe cependant de rares occasions où un produit peut être défectueux.

Si vous pouvez vérifier qu'une panne du produit a été provoquée par,

- a) un montage incorrect du fabricant
- b) un manquement du fabricant à fabriquer un ou plusieurs composants du produit selon les limites de spécification de conception,

La garantie STANLEY prend alors en charge la réparation de tels défauts gratuitement pour l'utilisateur.

INTERPRETER LE CONTRAT DE GARANTIE

Usure excessive

La garantie STANLEY ne couvre pas les autres composants qui sont sujets à une “usure excessive”.

Le terme “usure” se réfère aux nombres d’heures d’utilisation d’un produit et à l’environnement dans lequel il est utilisé. L’étendue de l’usure pour chaque produit sera déterminée par vous en tant qu’agent de service agréé.

Les pièces suivantes sont des exemples de pièces sujettes à usure. Elles ne sont donc pas couvertes si le produit a été utilisé abusivement par rapport à son application et de l’environnement pour lequel il a été conçu :

- Collecteur d’induit
- Pièces de percussion et pistons
- Roulements
- Embrayages
- Interrupteurs
- en général toute autre pièce qui interagit

Les exemples ci-après ne sont pas couverts par la garantie



En plus de l’attestation d’usure, les pièces suivantes ne sont pas non plus couvertes par la garantie à moins d’un défaut de fabrication que vous aurez identifié en qualité d’agent de service après vente autorisé :

- Balais
- Mandrins
- Coques
- Cordons

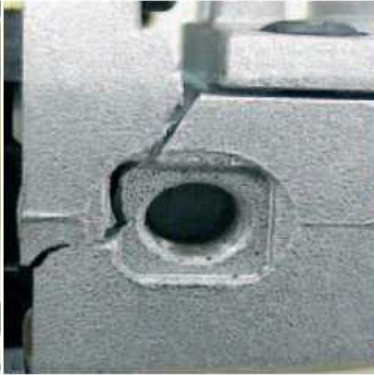
Mauvaise utilisation de l'outil

Les exemples de mauvaise utilisation d'un outil incluent :

- Les chocs violents ou les chutes.
- Introduction d'objets étrangers, par exemple clous, vis, sable.
- L'utilisation d'un outil non adapté à la tâche réalisée.
- Toute modification sur l'outil.
- Exposition prolongée aux intempéries.
- Une mauvaise tension électrique appliquée à l'outil.
- L'utilisation d'accessoires ou de piles incompatibles.
- Le manque d'entretien (spécialement pour les marteaux).
- L'utilisation de graisse inappropriée.



Protection maltraitée de lame



Carter fracturé à cause d'une chute



Fissures sur un appareil ayant chuté

Tentative de réparation par des personnes non agréées

Au cours de la période de garantie, l'utilisateur ne doit, sous aucun prétexte, tenter de réparer son outil lui-même.

Toute tentative de ce genre annule la garantie pour l'outil correspondant.

Les réparations sous garanties ne doivent être réalisées que par un agent du service après vente STANLEY agréé.

Directives générales

- Vérifiez la preuve d'achat. Assurez-vous qu'il s'agit d'un document valide qui a été émis lors de l'achat et que l'outil est encore sous garantie.
- Dans certains pays, les cartes de garantie doivent être complétées et retournées avec l'outil renvoyé sous garantie.
- Le produit doit avoir été utilisé en conformité avec le manuel utilisateur.
- Toutes les demandes de garantie doivent porter le nom du client et l'adresse fournie.
- Les services fournis sous garantie ne prolongent pas et ne renouvellent pas la période de garantie de l'outil.
- N'utilisez que des pièces de rechange STANLEY d'origine.
- N'acceptez pas un produit qui a été réparé avec des composants différents de ceux d'origine STANLEY, y compris les batteries autres que celles d'origine.
- N'acceptez pas en garantie les outils qui ont été maltraités, qui sont tombés ou qui sont endommagés.
- Pour les articles vendus dans un ensemble promotionnel (par exemple vêtements ou articles électriques) veuillez consulter votre responsable SAV local pour obtenir de l'aide.

Transport

Pour protéger l'outil durant le transport, il est préférable de retourner l'outil dans sa caisse d'origine.

DIRECTIVES

Packs batteries – précautions générales*

Afin de garantir la durée de vie maximum d'une batterie, il est nécessaire d'adopter certaines habitudes qui servent de guide général. Vérifiez que l'utilisateur a adopté les directives suivantes :

1. La batterie atteindra des performances optimales lorsqu'elle est chargée à la température de la pièce. Elle ne doit pas être chargée à des températures inférieures à 4°C ou supérieures à 40°C. Dans ces conditions, la batterie ne pourra être chargée complètement et peut être endommagée irrémédiablement.
2. Si la batterie est chaude, l'utilisateur doit la laisser hors du chargeur pendant au moins 2 heures jusqu'à ce que la batterie atteigne la température de la pièce.
3. L'utilisateur ne doit pas essayer de décharger la batterie au-delà du point auquel l'outil ne fonctionne plus avec la puissance et le couple nécessaires pour le travail. Cela peut entraîner des dommages permanents qui empêcheront la batterie de se recharger complètement. L'utilisateur ne doit pas bloquer la gâchette de l'outil pour décharger la batterie.
4. La batterie doit être stockée dans un endroit frais et sec. Si la température dépasse 49°C, la durée de vie de la batterie peut être affectée.
5. De façon régulière, l'utilisateur doit laisser recharger la batterie une nuit complète pour bénéficier pleinement du système de rechargement trois niveaux et optimiser la durée de fonctionnement et la durée de vie de la batterie.
6. Les bornes de la batterie doivent être protégées à l'aide du capuchon de rangement lorsqu'elle n'est pas utilisée.
7. Les loquets de la batterie doivent être protégés contre le mauvais traitement et la contamination extrême qui peuvent affecter le verrouillage de la batterie dans l'outil.
8. Surcharge de l'appareil. Si vous surchargez l'appareil, la batterie se videra de manière inappropriée ce qui peut endommager les cellules du pack batterie.

S'il est clair que ces directives n'ont pas été appliquées, aucune panne ni perte d'efficacité de la batterie ne sera prise en charge par la garantie.

Les batteries acceptées en garantie doivent être soumises complètes à l'agent (outil, chargeur et batteries d'origine) pour en bénéficier.

Packs batteries – Equipement

Les batteries doivent être testées à l'aide du testeur de batterie Pegasus disponible auprès de STANLEY.



*Veuillez consulter votre responsable SAV local pour plus d'informations.

DIRECTIVES

Mandrins

Les dommages aux mandrins peuvent se produire en cas de mauvaise utilisation, par exemple:

- Glissement du foret provoqué par un mauvais serrage du mandrin.
- Usure causée par l'utilisation de la perceuse avec le mandrin frottant contre des surfaces dures.
- Présence de débris dans le mandrin.
- Les mandrins ne sont normalement pas couverts par la garantie sauf s'ils ne sont pas fabriqués conformément aux limites de spécification de conception.
- Rouille provoquée par une exposition prolongée à l'humidité.
- Tentative de démontage du mandrin ou d'un accessoire en utilisant une pince étau.



Usure causé par l'utilisation de la perceuse avec le mandrin frottant contre maçonnerie ou d'autres surfaces dures

Moteurs

Pour assurer une durée de vie prolongée, les moteurs sont équipés d'un ventilateur de refroidissement. L'efficacité de ce système de refroidissement est directement liée à la vitesse de l'induit. Lorsque l'effort subi par le moteur augmente, la puissance nécessaire pour maintenir la vitesse augmente également.

En cas d'effort prolongé, la vitesse du moteur chute et l'effet de refroidissement diminue rapidement. La température du moteur augmente alors et peut entraîner une surchauffe grave.

Pour éviter la surchauffe le moteur doit être capable de fonctionner à la vitesse optimale à tout moment. Un moteur en surchauffe n'est jamais pris en garantie et représente presque toujours une indication de mauvaise utilisation de l'outil.



Induit grillé (surchauffe)

Interrupteurs et Circuits Imprimés

Les interrupteurs et les circuits imprimés peuvent être des pièces sensibles à l'électricité statique. Aussi, ils doivent toujours être rangés et manipulés en utilisant une protection statique adéquate.

De plus, les circuits et interrupteurs sont sensibles aux courants forts, et à la chaleur qu'une utilisation inappropriée de l'outil pourrait engendrer. De telles pannes ne sont pas couvertes par la garantie.