GARANTIE ET SERVICE

Veuillez consulter les conditions générales actuelles offertes sur votre marché.

Adresse du bureau local

www.DEWALT.com

www.2helpu.com

Le motif de couleur jaune et noir est utilisé sur les outils électriques et accessoires DEWALT comme marque de commerce

ROBUSTESSE GARANTIE

MP09025-FR

AGENT DE SERVICE AGRÉÉ

CONSIGNES DE GARANTIE

ROBUSTESSE GARANTIE

24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 1-2

03/04/2013 17:02

LISTE DE CONTRÔLE RAPIDE POUR LA GARANTIE

Une preuve d'achat valide originale est-elle disponible ?	**OUI**	**NON**
L'outil est-il encore couvert par la période de garantie ?	**OUI**	**NON**
L'outil porte-t-il le marquage CE ?	**OUI**	**NON**
L'outil a-t-il été réparé auparavant ? Des pièces DEWALT originales ont-elles été utilisées ?	**OUI**	**NON**
L'outil est-il doté de toutes les batteries, chargeurs, etc. ? Les pièces ont-elles toutes le même âge ?	**OUI**	**NON**
Le dégât a-t-il été causé par un défaut de matériel ou de main-d'œuvre ?	**OUI**	**NON**
L'outil présente-t-il des signes d'usure excessive ou de maltraitement ?	**OUI**	**NON**
L'outil présente-t-il des signes de dégât causé par des influences externes ou des corps étrangers ?	**OUI**	**NON**
Les éventuelles réparations antécédentes ont-elles été effectuées conformément au manuel et par un agent de réparation agréé ?	**OUI**	**NON**
De quel type de garantie dispose l'outil ?	**1 an**	**3 ans***

Pour un outil à réparer sous garantie, votre liste de contrôle doit correspondre à toutes les cellules surlignées en jaune ci-dessus. *3 ans – nécessite un certificat d'extension de garantie valide.

CONSIGNES DE GARANTIE POUR L'AGENT DE SERVICE AGRÉÉ

Présentation

Ce document sert de guide de référence pour l'utilisation de la part de nos agents de service agréés afin de les aider à distinguer entre les pièces usées, les pièces maltraitées et les pièces défectueuses dans le cadre du paiement de garantie. Il s'agit de consignes et elles ne servent pas à identifier tous les types de pannes.

La décision d'autoriser la garantie revient à l'agent de service agréé ; toutefois, en cas de controverse, la décision finale revient au responsable de service local.

Les exemples des causes spécifiques de panne sont fournis et classés comme suit :

Défaut de matériel ou de fabrication
Couvert par la garantie

Usure excessive ou mauvaise utilisation de l'outil
Non couvert par la garantie

Où trouver le code de date

Tous les produits (y compris les outils, accessoires et suppléments) possèdent des codes de date. Pour toutes les demandes de garantie, le code de date doit être identifié. Le code de date est composé de 8 caractères.

Exemple de codes de date :

200634 U0
201002 16
200812 UA
Les codes de date peuvent être situés à n'importe quel endroit sur l'extérieur de l'appareil.

24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 3-4 03/04/2013 17:02

QUELLE EST LA POLITIQUE DE DEWALT EN TERMES DE GARANTIE ?

Garantie un an DEWALT®

DEWALT est confiant de la qualité de ses produits, c'est pourquoi les utilisateurs reçoivent une garantie exceptionnelle. La déclaration de garantie est complémentaire et ne lèse en aucun cas les droits contractuels des utilisateurs professionnels ni les droits prévus par la loi pour les utilisateurs privés non professionnels qui tiennent le rôle de consommateurs.

Garantie trois ans DEWALT®

Elle s'applique à tous les produits DEWALT® XR® au ion lithium. L'extension de garantie de deux ans est complémentaire à la garantie une an standard DEWALT®. La garantie est valide lorsque l'utilisateur enregistre le produit DEWALT® XR® au ion lithium en ligne dans un délai de quatre semaines à compter de la date d'achat.

Évaluation d'une demande – premières étapes

Vous devez obtenir une preuve d'achat avant d'évaluer toute demande de garantie. Les produits qui ne sont pas dotés d'un marquage CE ne sont pas couverts par la garantie DEWALT. Le produit DEWALT doit présenter le marquage CE comme indiqué ci-dessous :

✔

✘

Le marquage CE est une **exigence juridique** pour les produits converts par une ou plusieurs directives européennes stipulant son utilisation. Dans le cas des produits DEWALT, cela signifie que DEWALT a vérifié que le produit est conforme aux exigences des directives correspondantes*.

*À l'exclusion des produits lasers et pneumatiques qui n'ont pas besoin de marquage CE.

INTERPRÉTATION DE LA POLITIQUE DE GARANTIE

Les aspects essentiels de la garantie sont :

DEWALT réparera gratuitement tout **problème dû à un défaut de matériel ou de main-d'œuvre** dans les 12 mois à compter de la date d'achat.

La gar**antie ne couvre pas les problèmes de pièce dus à une usure excessive ou une** mauvaise utilisation de l'outil.

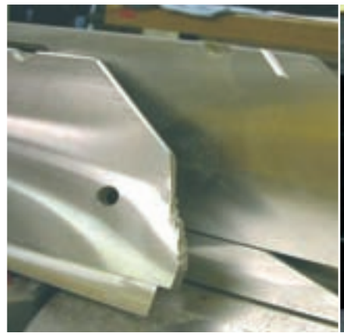
La garantie **ne s'applique pas** lorsque des **réparations ont été tentées par des personnes non autorisées.**

Défaut de matériel ou de main-d'œuvre

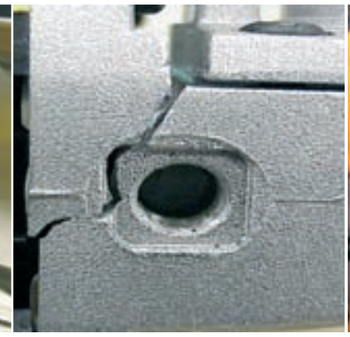
DEWALT applique des standards de qualité très élevés à ses fournisseurs et aux opérations de fabrication et tous les produits sont testés avant de quitter l'usine. Il existe toutefois de rares occasions où un produit peut présenter un défaut.

S'il peut être établi à votre satisfaction qu'un défaut de produit a été causé par
a) l'assemblage incorrect par le fabricant ou,
b) un défaut du fabricant de construire un ou plusieurs composants du produit selon les limites de spécification de conception, la garantie DEWALT prévoit alors la réparation de ce défaut à titre gratuit pour l'utilisateur.

Les exemples ci-dessous ne sont pas couverts par la garantie :



Guide maltraité - impact sur la lame



Carter de protection fracturé en raison d'une chute

Fissures sur un appareil qui est tombé

24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 5-6
03/04/2013 17:02

INTERPRÉTATION DE LA POLITIQUE DE GARANTIE

Usure

La garantie DEWALT ne couvre pas les composants qui sont sujets à une « usure excessive ».

Le terme « usure excessive » se réfère au nombre d'heures durant lesquelles un produit a été utilisé et à l'environnement dans lequel il a été utilisé. L'étendue de l'usure pour tout produit sera déterminée par vos soins, en tant qu'agent de service agréé.

Les pièces suivantes sont des exemples de ce qui peut être sujet à l'usure et ne sont donc pas couvertes si le produit a subi une utilisation excessive par rapport à l'application et l'environnement pour lesquels il a été conçu :

- Commutateurs d'induit
- Roulements
- Interrupteurs
- Pièces de butée et béliers
- Mandrins, et
- En général, toute autre pièce qui interagit

Les exemples ci-dessous ne sont pas couverts par la garantie :

Embout fondu - surchargé

Bornes de champ fondues

Pièce de butée usée

Usure de pignon

Contamination extrême/résidu

Dégât causé par une activité de polissage avec les meuleuses

En plus de la déclaration sur l'usure de nos produits, les pièces suivantes ne sont pas couvertes par la garantie, sauf en cas de défaut durant la fabrication, devant être déterminé par vos soins, en tant qu'agent de service agréé :

- Charbons
- Mandrins
- Coques
- Cordons amovibles (remarque : les câbles endommagés affectent la sécurité et les performances de l'outil et entraîne un refus de garantie)
- Le percuteur des cloueuses sans fil (article 45) n'est accepté en garantie que durant 90 jours à compter de la date d'achat de l'outil*

*La couverture de 90 jours pour l'usure des pièces ne s'applique pas à la cloueuse pour charpente DEWALT DCN690.

INTERPRÉTATION DE LA POLITIQUE DE GARANTIE

Mauvaise utilisation de l'outil

Les exemples de mauvaise utilisation de l'outil incluent :

- Impacts extrêmes ou chutes.
- Ingestion d'objets étrangers, par exemple clous, vis, sable.
- Utilisation du mauvais outil pour l'application.
- Toute modification à un outil.
- Exposition prolongée à l'environnement.
- Mauvaise tension fournie à l'outil.
- Utilisation d'accessoires ou batteries incorrects. Absence de révision recommandée (notamment pour les marteaux).
- Utilisation d'une graisse incorrecte (votre outil électrique n'a besoin d'aucune lubrification supplémentaire ; ne pas lubrifier l'outil car cela endommagerait les pièces internes).

Carter d'engrenage fissuré à cause d'une mauvaise utilisation de l'outil

L'accessoire pour lame correct doit être utilisé

Percuteur tordu montrant que le clou a heurté une masse à l'intérieur du bois, entraînant un retour de contrainte sur le percuteur

Réparation tentée par du personnel non autorisé

En aucun cas un client ne doit tenter de réparer soi même son outil durant la période de garantie.
Toute tentative annule la garantie de cet outil.
Les réparations en garantie ne doivent être effectuées que par l'intermédiaire d'un agent de service agréé DEWALT.

Consignes générales

- Application de la preuve d'achat. S'assurer qu'il s'agit d'un document valide qui a été émis au moment de l'achat et que l'outil est encore dans la période de garantie.
- Dans certains pays, les cartes de garantie doivent être renseignées et fournies avec l'outil renvoyé en garantie.
- Le produit doit avoir été utilisé conformément au manuel de l'utilisateur.
- Toutes les demandes de garantie doivent porter le nom et l'adresse du client.
- Les réparations effectuées en garantie ne prolongent et ne renouvellent pas la période de garantie de l'outil.
- Utiliser uniquement des pièces de rechange DEWALT originales.
- Ne pas accepter un produit qui a été réparé avec des composants non originaux DEWALT, y compris des batteries non originales.
- Ne pas accepter en garantie les outils qui ont été maltraités, qui sont tombés ou qui sont endommagés.
- Pour les articles vendus dans des lots promotionnels (par exemple, vêtement ou article électrique), consulter le responsable de service pour obtenir de l'aide.

Transport

- Afin de protéger l'outil durant le transport, il doit être renvoyé pour la réparation dans son emballage d'origine en incluant la mallette.

24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 7-8
03/04/2013 17:03

CONSIGNES

Blocs batterie – Entretien général

Pour assurer une durée de vie maximale au bloc batterie, voici les meilleures pratiques devant être suivies de manière générale. Vérifier que l'utilisateur a respecté les consignes suivantes :

1. La batterie atteindra des performances optimales si elle est chargée à température ambiante. Elle ne doit pas être chargée à des température inférieures à 4 °C ou supérieure à 40 °C. Dans ces conditions, la batterie ne se charge pas complètement et peut subir des dégâts permanents.
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 soit à la température ambiante.
3. L'utilisateur ne doit pas tenter de décharger la batterie au-delà du point où l'outil ne fonctionne plus avec la puissance et le couple nécessaires pour le travail. Cela peut causer des dégâts permanents qui empêcheront la batterie d'atteindre la charge maximale. L'utilisateur ne doit pas fixer la gâchette de l'outil pour décharger la batterie.
4. La batterie doit être conservée dans un lieu frais et sec. Si la température dépasse 49 °C, sa durée de vie peut être réduite.
5. L'utilisateur doit charger périodiquement la batterie durant la nuit pour profiter du système de charge à 3 étapes offrant une durée de fonctionnement et de vie optimale de la batterie.
6. Les bornes de la batterie doivent être protégées à l'aide du capuchon de stockage lorsqu'elle n'est pas utilisée (attention : ne pas laisser les parties métalliques de la mallette à proximité des bornes de la batterie).
7. Les verrous de batterie doivent être protégés contre le mauvais traitement ou la contamination extrême pouvant affecter le verrouillage de la batterie dans l'outil.
8. Surcharge de la machine. Si la machine est surchargée, la batterie peut se décharger et cela peut entraîner des dégâts permanents aux cellules de la batterie.

S'il est évident que ces consignes n'ont pas été respectées, tous les dégâts qui résultent à la batterie ou toutes les faibles performances ne sont pas couverts par la garantie.

L'utilisateur a tenté d'ouvrir la batterie

L'utilisateur a fait tombé la batterie, provoquant de graves dégâts

Ancien chargeur renvoyé avec une nouvelle perceuse

Les batteries acceptées en garantie doivent être fournies complète à l'agent (outil, chargeur et batteries d'origine) pour l'acceptation.

Blocs batterie – Équipement

Les batteries doivent être testées à l'aide du testeur de batterie Pegasus disponible auprès de DEWALT. L'échange de batterie en garantie ne doit être effectué que par des agents en utilisant les processus approuvés par DEWALT et l'équipement de test. Veuillez contacter votre responsable de service pour plus de détails.

Testeur de batterie Pegasus

24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 9-10

CONSIGNES

Mandrins

Les dégâts au mandrin peuvent se produire en raison d'une mauvaise utilisation, par exemple :

- Glissement de l'embout dû à un serrage incorrect du mandrin.
- Usure causée par l'utilisation de la perceuse avec le mandrin en contact avec des surfaces dures.
- Accumulation des débris sur le mandrin (pour minimiser les risques, toujours nettoyer les embout avant l'introduction dans le mandrin).
- Les mandrins ne sont normalement pas couverts par la garantie, sauf s'ils n'ont pas été fabriqués selon les limites de spécification de conception.
- Rouille causée par une exposition prolongée à l'humidité.
- Si vous tentez de retirer le mandrin ou les accessoires en utilisant des outils incorrects, par exemple un étau.

Usure causée par l'utilisation de la perceuse avec le mandrin en contact avec la maçonnerie ou d'autres surfaces dures

Moteurs

Pour assurer une longue durée de service, 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 la contrainte placée sur un moteur augmente, davantage d'énergie est requis pour maintenir le régime nominal. En cas de contrainte prolongée, le régime du moteur chute et l'effet de refroidissement diminue rapidement. La température du moteur augmente ensuite et peut provoquer une surchauffe critique.

Induit grillé (surchargé)

Pour éviter la surchauffe, le moteur doit être capable de fonctionner à tout moment à son régime optimal. Un moteur surchauffé, qui n'est jamais pris en garantie, indique presque toujours l'application incorrecte d'un outil.

Interrupteurs et circuits imprimés

Les interrupteurs et les circuits imprimés peuvent être des pièces sensibles à l'électricité statique. C'est pourquoi ils doivent toujours être conservés et montés en utilisant une protection antistatique appropriée. Remarque : Les interrupteurs et les circuits imprimés sont sensibles au courant élevé et à la chaleur causés par la surcharge de l'outil. Ces pannes ne sont jamais couvertes par la garantie.

Lasers

Les lasers ne peuvent être réparés et/ou étalonnés en garantie que par des agents de réparation agréé qui ont été formés et certifiés par DEWALT. Ne pas tenter d'étalonner et/ou réparer un produit si vous n'êtes pas complètement formé et ne disposez pas de l'équipement correct de réparation et d'étalonnage.

Si l'appareil présente un dégât physique (par ex. verre brisé ou tête rotative tordue), cela signifie que l'outil est tombé et qu'il ne peut pas être accepté en garantie.

Si l'appareil présente un décalage optique ou un défaut d'alignement, consulter le manuel de l'utilisation « Contrôle de l'étalonnage sur le terrain » (parfois appelé contrôle de précision). Si l'e contrôle d'étalonnage sur le terrain ne résout pas le problème, le laser doit être révisé et étalonné par un agent de réparation agréé.

03/04/2013 17:03

UN AN D'ENTRETIEN GRATUIT

Le catalogue DEWALT indique :

Si votre outil DEWALT doit subir un entretien ou une révision dans les 12 mois suivant l'achat, vous avez droit à une intervention gratuite. Cette dernière sera effectuée gratuitement par un agent de réparation agréé DEWALT.

Une preuve d'achat sera exigée. Cela comprend la main-d'œuvre. Les accessoires et les pièces détachées sont exclus, à moins d'un défaut de fabrication sous garantie.

Les éléments suivants sont couverts dans le contrat de service gratuit :

- Test fonctionnel
- Inspection de la durée de vie du charbon le cas échéant
- Inspection du mandrin le cas échéant
- Inspection du câble le cas échéant
- Essai d'isolement le cas échéant
- Nettoyage interne et externe
- Contrôles de précision et étalonnage le cas échéant
- Remplacement de toutes les pièces en panne en garantie
- Recommandation à l'utilisateur concernant l'action éventuellement requise, par exemple
  - Entretien préventif
  - Remplacement des pièces d'usure
  - Remplacement de la graisse ou des joints
- Application d'une étiquette sur l'outil

Le remplacement des pièces qui ne sont pas tombées en panne en garantie n'est pas couvert par le contrat de service gratuit. Par exemple, le remplacement des charbons usés ou le remplacement de la graisse ou des joints ne sont pas couverts.

*Le service gratuit d'un an ne s'applique pas à la cloueuse pour charpente DEWALT DCN690

INFORMATIONS EN LIGNE

Informations disponibles sur www.2HelpU.com

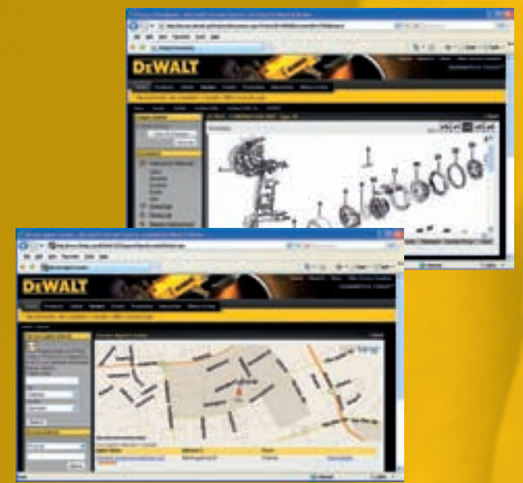
Notre site Internet de service, 2helpU, vous fournira toutes les informations nécessaires concernant le service DEWALT :

Données techniques de nos produits :

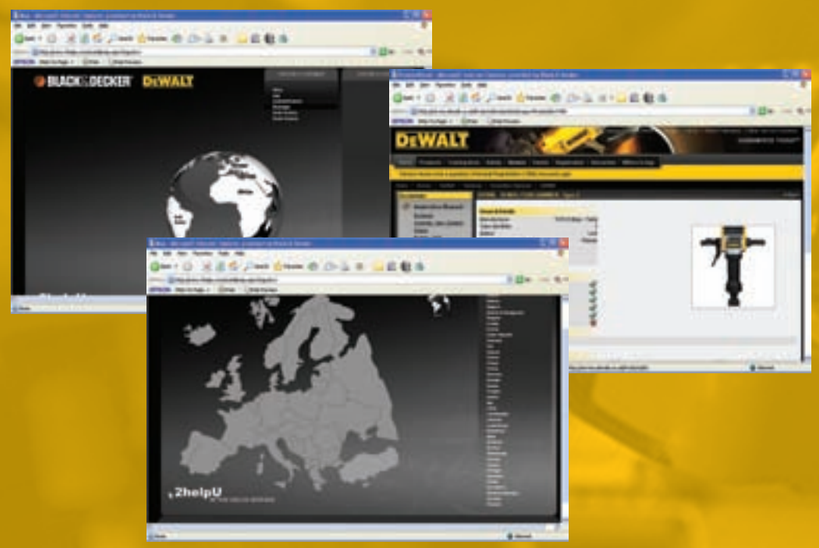
- Manuels d'instructions
- Caractéristiques techniques
- Liste des pièces de rechange
- Dessin technique

Détails sur nos agents de service agréé et et centres de réparations :

- Liste de nos agents
- Trouver l'agent le plus proche
- Détails des agents
- Carte pour situer votre agent



En tant qu'agent de réparation agréé, vous disposez d'un accès complet à www.2HelpU.com par le biais de tool commerce. En plus des spécifications techniques, des dessins et des listes de pièces, 2helpu contient les schémas de câblage, les manuels d'instructions, les instructions de réparation, les bulletins de service, les vidéos de réparation, les animations de réparation et les informations de formation. Le niveau d'information varie en fonction du produit et il est régulièrement mis à jour.



24103_02_Service_War_Lflt_FR.indd 11-12
03/04/2013 17:03