

Procédure SAV France 2019

ATTENTION ! Cette procédure s'applique uniquement aux produits de la marque FORCE MOOV (trottinettes électriques).

I. GARANTIE :

I.I - Définition :

La Garantie couvre le remplacement des pièces détachées ainsi que la main-d'œuvre nécessaires à la réparation de l'appareil, ou son échange à neuf (remplacement), pendant la durée de garantie correspondante, à compter de la date d'achat du produit par le consommateur.

I.II - Durée :

La Garantie est valable 2 ans contre tout défaut ou vice de fabrication à compter de la date d'achat.

Le moteur et le châssis de la trottinette sont garantis 5 ans.

I.III - Exclusions de garantie :

- Les pièces d'usure :
 - Batterie
 - Pneus
 - Grip
- Les pannes résultant d'un mauvais branchement de la part de l'utilisateur, d'une utilisation non conforme de l'appareil, d'un mauvais entretien.
- Les pannes résultant d'un choc, du non-respect des consignes d'entretien.
- Les opérations de nettoyage et entretien.
- Les appareils vendus aux enchères et/ou en occasion.
- Les appareils ayant subi une modification technique et/ou une tentative de réparation.
- Les appareils ouverts.

I.IV - Exclusions de la garantie 5 ans du moteur et du châssis :

- Toute partie constitutive
- Frais de transport
- Main-d'œuvre

II - PANNE AU DEBALLAGE

II.I - Définition :

Concerne tout appareil n'ayant pas fonctionné normalement lors de la première utilisation, ne présentant pas de trace d'usage, et renvoyé au service technique (cachet de la poste faisant

foi) dans les **15 jours suivant la date de l'achat**, complet (y compris les accessoires) et dans son emballage d'origine.

II.II - Procédure :

1. Le consommateur contacte le service technique Force Moov (voir rubrique Contact) pour déclarer la panne au déballage et recevoir l'étiquette de retour. La déclaration de la panne au déballage nécessite l'indication de la référence de l'appareil, son numéro de série, son code EAN, la copie du ticket de caisse ou de la facture indiquant la référence exacte de l'appareil. L'absence de l'ensemble de ces justificatifs entraînera l'annulation de la garantie.
2. Le consommateur renvoie son produit (frais de port à la charge de Force Moov) au service technique Force Moov.
Important : L'appareil doit être expédié parfaitement protégé, accompagné de l'étiquette de retour mentionnant le numéro du dossier de suivi.
3. Après la réception de l'appareil et la validation de la panne au déballage, Force Moov renvoie un appareil neuf au client (frais de port à la charge de Force Moov).

Remarque :

- Si l'une des conditions précitées n'est pas respectée, la panne au déballage ne pourra pas être prise en charge.
- Les appareils réceptionnés par Force Moov ne présentant aucun défaut de fonctionnement seront réexpédiés au consommateur. Dans ce cas les frais de contrôle (voir annexe 1) et de port (Annexe 3) seront facturés au consommateur.

III - PANNE PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE

III.I – Définition :

Concerne tout appareil (Trottinette) présentant un défaut de fonctionnement et renvoyé au service technique Force Moov au-delà des 15 premiers jours suivant l'achat, et pendant la durée de garantie contractuelle, complet (y compris les accessoires), hors cas d'exclusions de garantie (Cf I.III)

III.II - Procédure :

1. Le consommateur contacte le service technique Force Moov (voir rubrique Contact) pour ouvrir le dossier de suivi du défaut constaté (et obtenir le numéro du dossier de suivi). La déclaration du défaut constaté nécessite l'indication de la référence de l'appareil, son numéro de série, son code EAN, la copie du ticket de caisse ou de la facture indiquant la référence exacte de l'appareil. L'absence de l'ensemble ou de l'un de ces justificatifs entraînera l'annulation de la garantie.
2. Le consommateur renvoie son produit (les frais de port à la charge du consommateur) au service technique Force Moov (à l'adresse indiquée dans la rubrique Contact).

Important : L'appareil doit être expédié parfaitement protégé, accompagné de l'étiquette de retour mentionnant le numéro du dossier de suivi.

3. Après la réception de l'appareil, le service technique va procéder à l'inspection, contrôle et réparation de l'appareil.
 - Si l'appareil est non-réparable, le service technique procédera à l'échange de l'appareil par un appareil neuf.
 - Si l'appareil est réparable, le service technique procédera à sa réparation et le réexpédiera au consommateur (les frais de port seront à la charge de Force Moov).

Remarque :

Si l'une des conditions précitées n'est pas remplie, la garantie ne pourra pas s'appliquer. Les appareils réceptionnés par Force Moov ne présentant aucun défaut de fonctionnement seront réexpédiés au consommateur. Dans ce cas les frais de contrôle (voir annexe 1) et de port (voir Annexe 3) seront facturés au consommateur.

III.III - Cas des appareils à pannes multiples :

A partir de la 3ème panne constatée au cours de la période de garantie, le consommateur peut effectuer une demande de solution commerciale à Force Moov, accompagnée du dossier complet concernant l'appareil (ticket de caisse/facture client, bordereaux de retour des précédentes interventions).

Force Moov pourra alors proposer un accord de retour de l'appareil pour expertise, et communiquera ses conclusions sous 2 semaines à compter du jour de réception du retour de l'appareil.

IV – PANNE(S) HORS GARANTIE (concerne uniquement les PVGC* supérieurs à 150 € TTC)

IV.I - Définition :

Appareil présentant un défaut de fonctionnement après la durée de garantie contractuelle ou un défaut non inclus dans la garantie pendant la période de la garantie.

IV.II - Procédure :

Le client envoie son appareil au service technique Force Moov (les frais de port à la charge du consommateur).

Le service technique Force Moov peut, sur simple demande, proposer un devis de réparation. Le coût de ce devis est de 35 € HT en cas de non réparation.

Dans le cas où le Client accepte de procéder aux réparations conformément au devis préalablement soumis à son accord, aucun frais de devis (35 € HT) ne lui sera facturé ; il ne devra payer que les frais de réparation devisés.

V – PIÈCES DETACHEES

V.I – Définition :

Pièces détachées disponibles sous 8 jours ouvrés après réception de la commande (voir Annexe 2).

V.II - Pièces détachées sous garantie :

La commande de pièces peut être effectuée par téléphone ou par mail, en joignant le justificatif de garantie de l'appareil. Les pièces seront alors expédiées gratuitement.

Les commandes de pièces sans justificatif de garantie seront facturées.

Les pièces défectueuses devront être renvoyées au service technique Force Moov (si la demande a été faite par le service technique).

Dans le cas d'impossibilité de fournir les pièces détachées sous garantie dans un délai de 21 jours, il pourra être procédé à un échange ou un remboursement de l'appareil sous garantie.

V.III - Pièces détachées hors garantie :

La commande de pièces est facturée au consommateur et payable avant la réception.

VI – Contact Service Technique

SAV Force Moov

Centre Technique PL and Co

4 rue Paul Henri Spaak
77400 Saint Thibault des Vignes
France

Fax : 01 64 02 40 60

Email : aftersales@force-moov.com

Tél : 0899 490 810

(appel payant 0,42 euro/minute + prix d'appel local en France).

* PVGC : Prix de vente généralement constaté, ni minimum, ni obligatoire.

ANNEXE 1 : Frais de contrôle

PVGC* < 49€ TTC : 45 € HT

PVGC* > 49€ TTC : 65 € HT

* PVGC : Prix de vente généralement constaté, ni minimum, ni obligatoire.

ANNEXE 2 : Pièces détachées disponibles

PVGC* < 49€ TTC : Aucune pièce détachée disponible.

PVGC* > 49€ TTC : Pièces détachées disponibles. La liste des pièces détachées disponibles par appareil peut être envoyée par mail par le service technique au consommateur suite à sa demande.

* PVGC : Prix de vente généralement constaté, ni minimum, ni obligatoire.

ANNEXE 3 : Frais de port

Forfait Envoi de l'appareil de moins de 20 kg, colis volumineux contre signature (en France Métropolitaine) : 35€ TTC