

## Conditions de garantie et manuel de procédures pour les distributeurs produits d'équipement Honda - version 2.1

*Ce manuel est un guide et une source d'information sur les conditions et les procédures de garantie afin de venir en aide aux distributeurs de produits d'équipement Honda. Ce manuel a été écrit pour la garantie de tous les produits d'équipement (jardin, industrie, marine & moteurs industriels).*

### 1. Guide de la garantie

- 1.1. Définition de la garantie
- 1.2. Responsabilités du distributeur
- 1.3. Comment expliquer la garantie au client?
- 1.4. Rôles et responsabilités lors de travaux entrepris dans le cadre de la garantie
- 1.5. Garantie Honda et code de la consommation
- 1.6. Abréviations utilisées dans les produits d'équipement

### 2. Conditions de garantie

- 2.1. Application de la garantie
- 2.2. Exclusions de garantie
- 2.3. Conservation des éléments (demande de travaux – ordre de réparation – éléments prouvant la demande de garantie)
- 2.4. Contrôle et audit des demandes de garantie des distributeurs
- 2.5. Endommagé/manquant dû au transport
- 2.6. Demande de garantie sur matériel neuf lors de la mise en service avant livraison
- 2.7. Importance des réparations correctement effectuées
- 2.8. Décision de remplacement ou de réparation d'un sous-ensemble
- 2.9. Règles sur les taux horaires des distributeurs lors de réparation sous garantie
- 2.10. Remplacement des batteries dans le cadre de la garantie
- 2.11. Barèmes de temps de réparation
- 2.12. Application de la garantie pour les produits d'équipement importés

### 3. Durées de la garantie

- 3.1. Garantie contractuelle
- 3.2. Garantie pièces et accessoires

### 4. Procédures de garantie

- 4.1. Soumission d'une demande de garantie et remboursement
- 4.2. Accord spéciaux
- 4.3. Retour des pièces
- 4.4. Critères de rejet d'une pièce retournée pour examen
- 4.5. Travaux extérieurs, petites fournitures
- 4.6. Campagnes de rappel
- 4.7. Procédure de recouvrement du paiement des demandes de garantie

### 5. Procédure de garantie pour Honda Miimo

- 5.1. Éléments de la garantie 24 mois de Honda Miimo
- 5.2. Paramètres à considérer dans le cadre de la garantie
- 5.3. Entretien Honda Miimo
- 5.4. Maintenance
- 5.5. Consommables
- 5.6. Conditions de garantie de la batterie
- 5.7. Conditions de garantie de l'installation
- 5.8. Stockage du robot
- 5.9. Stockage de la batterie
- 5.10. Stockage des composants électroniques
- 5.11. Conditions de stockage de la batterie
- 5.12. Contrôle de la batterie en garantie & procédure de saisie d'une demande

## Annexe I

Application de la garantie sur les bateaux pneumatiques.  
Informations requises pour les demandes de garantie des bateaux pneumatiques.

## Annexe II

Allocations spécifiques aux produits « Marine ».

## Annexe III

Allocations spécifiques aux produits « Moteurs industriels ».

# 1. Guide de la garantie

## 1.1. Définition de la garantie

Les produits fabriqués par Honda et vendus au client sont garantis être sans défaut de matière ou de fabrication (ci-après désigné par « défaut de fabrication ») dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien. Si un défaut de fabrication apparaît, Honda compensera le montant des pièces et/ou de la main d'œuvre nécessaires à la réparation et/ou aux réglages. De telles réparations et/ou réglages doivent être réalisés sans frais pour le client tant que le produit est dans sa période de garantie. Toutes les réparations effectuées dans le cadre de la garantie doivent être réalisées en utilisant des pièces d'origine Honda.

**La garantie professionnelle s'applique à un utilisateur qui utiliserait son matériel à des fins de bénéfice, de location, de profits commerciaux, que le client soit une entité commerciale ou une œuvre de charité.**

## 1.2. Responsabilités du distributeur

Vous êtes le lien le plus important du service garantie de Honda Produits d'équipement. Afin que ce dernier s'organise dans les meilleures conditions et avec la plus grande efficacité, il est essentiel que vous compreniez les conditions et les procédures de garantie décrites dans ce manuel.

Les distributeurs Honda se doivent de :

1. Réaliser une réparation sous garantie: rapide, efficace et au meilleur coût et s'assurer que toutes les demandes faites auprès de Honda sont justifiées.
2. S'assurer que tous les efforts sont mis en œuvre afin d'optimiser les coûts des demandes de garantie soumises à Honda.
3. Employer du personnel motivé et formé en conséquence, capable de prendre en charge les aspects techniques, de supervision et administratif de l'environnement garantie.
4. Assurer en permanence un service de grande qualité.
5. Tenir un inventaire des outils standards, de diagnostics tels qu'ils sont préconisés par Honda.
6. Soumettre toutes les demandes de garantie de la manière la plus rapide et la plus précise qu'il soit.
7. Participer aux formations techniques et administratives de la garantie. Maintenir les compétences techniques et administratives requises. C'est à dire, s'assurer que le personnel concerné a accès et comprend pleinement les systèmes et les documentations après-vente – conditions et procédure de garantie, barèmes de temps de réparations, bulletins techniques, notes de campagne de rappel et toute autre information relative à la garantie.
8. Veiller à ce que seules les personnes qui ont suivi une formation ou les personnes qui auront prouvé avoir une connaissance parfaite du processus de garantie soient autorisées à saisir des garanties dans le système NEWS.
9. Fournir des photos numériques nettes et pertinentes sur demande de Honda.
10. Réaliser des inspections avant livraison au client si Honda le demande.
11. Enregistrer les produits vendus dans vos logiciels et dans le « système » de saisie de carte de garantie Honda (dans les 8 jours suivant la vente).

### 1.3. Comment expliquer la garantie au client?

La satisfaction client et les bonnes relations clientèles sont essentielles au succès de votre entreprise et de Honda. C'est pourquoi, il est important d'expliquer les conditions de garantie au client lors de la vente, de façon à éviter tout litige client. On ne saurait trop insister sur le fait que de nombreux problèmes liés à la relation client/distributeur sur des litiges de garanties peuvent être résolus avant qu'ils ne surviennent, si le client a bien compris les conditions de garantie lors de la vente. C'est la raison pour laquelle, TOUT le personnel du distributeur impliqué dans la vente ou le service de produits neufs doit maîtriser parfaitement les conditions et les procédures de garantie.

Une personne qualifiée doit expliquer au client les conditions de garantie, le fonctionnement et l'entretien du produit au moment de la livraison comme indiqué ci-dessous :

- Inspection et utilisation du produit avec le client
- Explication du fonctionnement et des commandes du produit
- Explication des conditions de sécurité pour une utilisation sûre du produit
- Explication de l'importance du respect du calendrier d'entretien
- Explication des conditions de la garantie

#### Il est de la responsabilité de l'acquéreur de s'assurer que:

- Toutes les opérations d'entretien sont réalisées aux intervalles spécifiés par le calendrier d'entretien préconisé par Honda et en utilisant des pièces et des ingrédients répondant au cahier des charge de Honda (le non-respect de ces consignes invalidera la garantie sur les pièces concernées).
- L'historique des travaux d'entretien et les justificatifs doivent être consignés et conservés dans le carnet d'entretien du produit.
- Pour toute réparation à effectuer dans le cadre de la garantie, le produit doit être remis, aussitôt que possible, à un distributeur agréé Honda à l'apparition du défaut. Ainsi, cela minimisera les dégâts supplémentaires que pourraient occasionner le défaut.

### 1.4. Rôles et responsabilités lors de travaux entrepris dans le cadre de la garantie

**Il est de la responsabilité du client** d'autoriser le distributeur à intervenir dans le cadre de la garantie. Le client devra signifier au distributeur la demande de prise en charge dans le cadre de la garantie de son matériel et signer l'ordre de réparation. Si un client a invoqué un problème sous garantie mais n'est pas en mesure de signer l'ordre de réparation, la signature du responsable du service après-vente du distributeur est acceptable. En signant pour le client, le responsable de l'après-vente confirme l'existence d'un défaut de fabrication affectant le produit. Le responsable de l'après-vente doit s'assurer que le client est totalement informé sur les travaux qui doivent être réalisés ou qui ont été réalisés.

Dans le cas où un client ignore l'existence d'un défaut de fabrication affectant son produit, des travaux sous garantie pourront être réalisés sans son accord préalable dans les cas suivant :

- **Campagnes de rappels ou mises en conformité du produit**
- **Réparations pour garantir la sécurité d'utilisation du produit**

S'il est évident pour vous que le produit présente un défaut de fabrication mettant en cause la sécurité d'utilisation et que ce défaut n'a pas été pris en compte, qu'il pourrait entraîner une panne ou une réparation plus onéreuse alors le responsable après-vente doit autoriser la réparation en signant l'ordre de réparation.

Le jugement de la garantie relève exclusivement du responsable après-vente du distributeur et non du technicien intervenant sur le produit. Les responsables après-ventes, sont garants des compétences de leur équipe technique et de ce fait doivent être confiant sur le jugement porté par leurs techniciens dans le cadre de la garantie.

Une fois le produit rendu au client, vous devez l'informer:

- du ou des problèmes trouvé(s),
- de l'origine de la panne,
- des réparations effectuées.

Si des travaux sous et hors garantie ont été réalisés, expliquez quels éléments ont été pris en charge dans le cadre de la garantie et ceux qui ne l'ont pas été, lesquels devront être pris en charge par le client.

A la restitution de la machine, vous devez expliquer dans sa globalité l'intervention réalisée sous garantie afin de rassurer le client et de lui montrer que la satisfaction client vous tient à cœur.

- Toutes les pièces remplacées qui ont été réglées par le client sont sa propriété.
- Toutes celles remplacées dans le cadre de la garantie restent la propriété de Honda.

Dans le cadre d'un audit réalisé par la société Honda, le distributeur devra justifier l'ensemble des éléments qui l'ont conduit aux jugements pris sur les différentes garanties.

Les pièces nécessaires pour réaliser les travaux à effectuer dans le cadre de la garantie doivent être impérativement commandées via le système de garantie Honda.

De ce fait, aucune pièce nécessaire à l'intervention dans le cadre de la garantie ne devra être prélevée de votre stock ou commandée en dehors de la procédure de garantie.

**Tous les distributeurs devront s'organiser pour la mise en œuvre d'ordres de réparation (électronique ou autres).**

**Les travaux effectués sous garantie ne doivent pas avoir pour objectif d'être source de revenu.**

## 1.5. Garantie Honda et droit de la consommation

La garantie Honda est une garantie constructeur nationale qui complète et qui n'affecte pas les droits du client découlant du contrat de vente conclu avec le distributeur vendeur ou découlant des dispositions légales ou réglementaires applicables aux ventes de biens de consommation.

L'acheteur bénéficie ainsi, outre la garantie Honda, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 et suivants du code civil et de la garantie légale de conformité en application des articles L.211-4 et suivants du code de la consommation.

Il est extrêmement important de noter que la directive 1999/44/EC (sur certains aspects de la vente des biens de consommation) n'impose pas aux fournisseurs de proposer des durées de garantie d'au moins 2 ans.

## 1.6. Abréviations utilisées dans les produits d'équipement

**CBU** = produit fini Honda (moteur + châssis Honda)

**OEM** = fabricant, assembleur de produits équipés de moteurs Honda

**Produit OEM** = produits fabriqués par un OEM utilisant un moteur Honda

## 2. Conditions de garantie

### 2.1. Application de la garantie

**Ne pas soumettre** de demande de garantie si la cause du problème est due à :

- des dommages causés par un accident ou une mauvaise utilisation du produit,
- des détériorations causées par un manque d'entretien ou par négligence,
- de mauvaises conditions de stockage du produit,
- un non-respect du calendrier d'entretien recommandé par Honda (ou une absence de justificatifs d'entretien),
- un manque d'huile, d'antigel,
- Une utilisation du produit en dehors des limites fixées par le manuel d'utilisateur.

Cependant, expliquez clairement à vos clients les raisons du refus d'application de la garantie.

Soumettre une demande de garantie **uniquement** si la cause du problème est due à **un défaut de fabrication**.

Pour l'application de la garantie sur les bateaux pneumatiques, se référer à l'**Annexe I**.

### 2.2. Exclusions de garantie

#### Exclusions générales

1. Tout dommage résultant du non-respect du calendrier d'entretien tel qu'il est préconisé par Honda.
2. Tout dommage résultant d'une réparation ou d'un entretien qui auraient été réalisés par des méthodes non préconisées par Honda.
3. Tout dommage résultant de la participation du matériel à des compétitions, courses, etc.
4. Tout produit mis en location.
5. Tout dommage résultant de l'utilisation du produit différemment ou en dehors des limites fixées de l'utilisation préconisée par le manuel (charge maximum, régime moteur, utilisation dans une pente excessive, etc..).
6. Tout dommage causé par l'utilisation
  - a. de pièces de rechange qui ne soient pas d'origine Honda,
  - b. de lubrifiants et de liquides autres que ceux recommandés,
  - c. d'accessoires non homologués par Honda.

Les produits Honda doivent être entretenus avec des pièces de rechange d'origine Honda ou de qualité équivalente, que le produit soit sous garantie ou non. L'utilisation de pièces d'origine non-Honda peut entraîner une détérioration dommageable aux performances et à la durée de vie du produit. Par exemple, l'utilisation d'un filtre à air qui n'est pas d'origine Honda et qui laisserait entrer de la poussière dans le moteur causant ainsi une usure prématurée ferait perdre le bénéfice de la garantie.

7. Tout dommage résultant d'une modification non-homologuée par Honda, incluant une modification de la performance du moteur, une modification du châssis, une modification de la suspension, une modification du circuit électrique (liste non exhaustive).

En raison des diverses attentes des clients, les spécifications de certains produits Honda ont été modifiées. Honda valide ces modifications après de nombreux tests, assurant la sécurité et la fiabilité du produit. Les modifications faites sur des produits Honda et non homologuées par Honda peuvent entraîner des effets néfastes sur les performances, la sécurité et la fiabilité. Ce type de modification non autorisée par Honda sera désignée par le terme "non-homologué". On ne devra pas saisir de demandes de garanties sur des pièces qui auraient été affectées par des modifications non-homologuées. Il devra être signalé au client que toute modification ou transformation du produit lui fera perdre le bénéfice de la garantie. Tout dommage qui résulterait ou qui pourrait être imputé à une modification ne sera pas couvert par la garantie. Les pièces sans lien avec la modification apportée seront toujours couvertes par la garantie dès lors que le problème n'est pas imputable à la modification.

8. Tout dommage ou détérioration lié aux effets du temps (altération de la teinte de la peinture ou des surfaces, effritement, corrosion ou autres détériorations naturelles).
9. Tout dommage résultant d'un transport ou stockage non adapté. Pendant leur transport, les produits sont couverts par l'assurance transport. Tout dommage ou détérioration occasionnés lors du transport doivent faire l'objet d'une procédure d'endommagé.

10. Les pièces d'usure :

Honda ne garantit pas la détérioration des pièces due à leur usure naturelle. Les pièces mentionnées ci-dessous ne sont pas couvertes par la garantie, à moins qu'elles soient nécessaires à une réparation effectuée dans le cadre de la garantie.

  - a. Pièces: bougie, goupille, filtre à huile, filtre à air, filtre à essence, disque d'embrayage, ampoule d'éclairage, fusible, balais de moteur électrique, pneumatiques, câbles, joints, tubes essence, tube d'eau, courroies trapézoïdales, composant en caoutchouc. Cette liste est non exhaustive.
  - b. Liquides: huile, graisse, électrolyte de batterie, liquide de refroidissement, huile hydrostatique. Cette liste est non exhaustive.
11. Toute usure ou détérioration normale de pièces en glissement ou en rotation dans des conditions normales d'utilisation, comme l'usure normale des pistons, des segments, des cylindres, des axes de pistons, des sièges de soupape, des queues de soupapes, et des roulements. Cette liste est non exhaustive.
12. Le nettoyage, le contrôle, les réglages et autre travail d'entretien régulier. Le contrôle avant livraison est effectué par le distributeur avant la livraison du produit auprès du client. Le coût du contrôle n'est pas couvert par la garantie Honda.
13. Toute réparation ou réglage réalisé par des employés d'entreprises ou de sociétés non agréées par Honda et tout dommage ou baisse de performance en résultant. La garantie Honda ne s'applique qu'aux réparations et réglages réalisés par ses distributeurs et/ou ses agents et ne couvre pas toutes les interventions réalisées par des tiers. Cependant, dans certaines situations d'urgence ou circonstances inévitables, la réparation et/ou les réglages peuvent être réalisés par des tiers, sous réserve qu'elles/qu'ils aient été autorisé(e)s par le distributeur Honda. Auquel cas, si Honda le demande, le distributeur ou l'agent devra apporter la preuve que telle réparation a été approuvée. Honda selon sa décision, pourra dédommager le distributeur ou l'agent des coûts occasionnés selon les conditions de garantie en vigueur. Il appartient à Honda seul de décider de l'application ou non de la garantie sur telle réparation ou réglage.
14. Tout coût de travaux visant à reprendre des erreurs ou des maladroites commises par le distributeur sur des réparations/des réglages effectués au préalable doit être pris en charge par ce dernier et ne peut en aucun être facturé au client utilisateur, que le produit soit dans sa période de garantie ou non.
15. Les dépenses découlant de la demande de garantie, incluant les frais de remorquage, de stockage, de livraison\* (voir Annexe 2 – Marine pour les détails), de communication, d'hébergement, de repas et autres frais divers imputables à la panne du produit. Les dépenses liées à des blessures ou des détériorations de biens. Les dédommagements pour la perte de temps, les pertes commerciales subies ou pour des coûts de location d'un produit de remplacement pendant la réparation ou le réglage du produit. Tout dommage résultant d'une catastrophe naturelle, de feux, d'accidents, de vols ou de dommages causés indirectement par l'un de ces événements.
16. Tout dommage résultant de l'exposition du produit à la suie, la fumée, les agents chimiques, les déjections de volatiles, l'eau de mer (excepté les moteurs hors-bords), la brise marine (excepté les produits pouvant être exposés à l'eau de mer), le sel, les autres phénomènes environnementaux. Les dommages et dégradations causés par un phénomène environnemental sont en dehors du contrôle de Honda et ne sont donc pas sujets à garantie.
17. Tout dommage causé par un stockage prolongé antérieur à la vente à un client final dont Honda reconnaîtrait que ces dommages résulteraient de conditions de stockage ou de manipulation.
18. Tout produit dont la plaque d'identification serait endommagée ou retirée.
19. Tout travaux de remise à neuf du produit sans autorisation du client ou du responsable de l'après-vente.
20. Tout dommage résultant de l'utilisation d'un carburant pollué, dégradé ou inadapté.

La garantie n'est pas applicable si le produit est (liste non exhaustive) démonté, reconstruit, endommagé par le feu ou immergé, ou ayant dépassé ses limites mécaniques autorisées.

Il est de votre responsabilité de prévenir Honda si le produit a été dérobé, endommagé, ou utilisé pour une compétition.

Seules les demandes pour des campagnes de rappels sont autorisées sur des produits hors garantie.

## Exclusions spécifiques sur certains produits

- Moteurs stationnaires :
  - la garantie exclut les dommages moteurs causés par une application non homologuée ou causés par le produit sur lequel le moteur est installé.
  - tout dommage causé par des vibrations provoquées par un montage du moteur incorrect.
  - tout dommage causé par une mauvaise manipulation lors du montage ou dû à un montage inapproprié du moteur sur le produit OEM.
  - tout dommage causé par un entretien ou une utilisation inappropriée (rupture ou torsion du vilebrequin causée par un choc externe, tout défaut causé par une utilisation autre que celle préconisée par Honda, dysfonctionnement moteur dû à l'utilisation de carburant éventé, grippage cylindre causé par une surchauffe.
  - tout coût ou dommage résultant du reconditionnement de composants ou de pièces scellés, que Honda stipule de ne pas démonter (scellage du régulateur, scellage de l'unité de contrôle électronique, démontage de l'injecteur/pompe d'injection).
  
- Tondeuses à conducteur marchant :
  - la garantie exclut les lames, la rouille ou l'usure de toute sorte ainsi que la torsion du vilebrequin.
  
- Moteurs hors bords :
  - la garantie exclut les dommages causés par un « pré-rigging » inadapté, un appairage bateau/moteur inapproprié, ou l'utilisation d'hélice(s) inadaptée(s).
  
- Fraises à neige :
  - la garantie exclut tout dommage, usure ou rupture de la tarière, de la pelle de déneigement, ou du bouton de sélection de mode opératoire.
  
- Motoculteurs / Motobineuses :
  - la garantie exclut tout dommage ou usure de toutes sortes sur les outils rotatifs.

### 2.3. Conservation des éléments (ordre de réparation - éléments prouvant la demande de garantie)

Un ordre de réparation est la base de toute demande de garantie. Il doit contenir les informations décrites dans le tableau ci-dessous et être disponible sur demande de Honda pour validation de la garantie. Chaque ordre de réparation doit clairement refléter les travaux réalisés et il doit concorder avec la demande de garantie. Il doit y avoir obligatoirement un traçage clair de la procédure suivie. Votre demande de garantie sera refusée si les éléments suivants ne sont pas mis en évidence sur l'ordre de réparation auquel il se reporte :

Élément demandé	Définition
Date d'apparition du problème	Date à laquelle le client a informé le distributeur du problème
Date de fin de réparation	Date à laquelle le travail a été terminé
Description de la plainte client	Description par le client de chaque problème identifié
Signature du client	<b>Chaque ordre de réparation doit être signé par le client.</b> S'il est impossible d'obtenir sa signature, le responsable de l'après-vente doit signer et expliquer pourquoi il signe en lieu en place. Si un problème de sécurité est diagnostiqué et qu'il n'a pas été signalé par le client, le responsable de l'après-vente doit également signer l'ordre de réparation. Les ajouts écrits manuellement (plaintes du client) sur l'ordre de réparation doivent également être signés par le client.
Nombre d'heure de fonctionnement	Nombre d'heure de fonctionnement du produit au moment de l'apparition du défaut (meilleure estimation possible).
N° de série	N° de série du produit (PIN) (ex.: BAZL-1001234).
Date de début de la garantie	Date à laquelle le produit a été vendu au client à moins qu'il s'agisse d'une garantie sur un produit avant sa vente
Identification du technicien	Identification du technicien sur chaque ordre de réparation
Pointage horaire du technicien	Le pointage horaire du technicien sur l'intervention doit être stipulé
Notes du technicien	Les notes du technicien <b>doivent détailler</b> les points suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de la plainte / du problème client</li> <li>- Identification de la cause, des DTCs (codes défaut)</li> <li>- Détails des rectifications nécessaires / entreprises</li> <li>- Détails de l'élaboration du diagnostic, incluant les mesures pertinentes, impressions et lecture de données</li> <li>- Conclusion sur la résolution du problème</li> </ul>
Description des pièces remplacées (si applicable)	Références et désignations complètes.
N° d'intervention	Numéro unique associé à un ordre de réparation, permettant la traçabilité.
Détail sous-traitances (si applicable)	Copie de la facture (jointe à l'ordre de réparation).
Extras (si applicable)	Petites fournitures utilisées (ex. huile, chiffon).
Photos	Tous les défauts de fabrication visuellement identifiables doivent être photographiés avant l'intervention (à joindre à l'ordre de réparation) et pouvoir être fournis sur demande de Honda. (Photos nettes et pertinentes)

L'ordre de réparation et tous les documents associés (photos, factures...) doivent être conservés pendant un minimum de 6 ans.



## 2.4. Contrôle et audit des demandes de garanties des distributeurs

Toutes les demandes de garanties sont potentiellement sujettes à un audit.

Le but de l'audit du distributeur est de :

- Améliorer la précision de la procédure et des demandes de garantie.
- Passer en revue les demandes de garanties du distributeur, les activités liées à la garantie et identifier les possibilités d'amélioration du process garantie.
- Comprendre les dysfonctionnements dans le process de la garantie qui pourraient entraîner un surcoût de la garantie chez ce distributeur.
- Le cas échéant, donner des recommandations et conseils sur site au distributeur.

Les justificatifs des demandes de garantie doivent être conservés pour un minimum de 6 ans. A la demande de Honda, en cas d'audit, un ou des employés du distributeur désigné(s) par Honda doivent être en mesure de fournir ces documents pendant les heures ouvrables. La personne désignée par Honda a autorité pour faire des copies de documents du distributeur et les utiliser pour justifier les remboursements de garantie. Honda se réserve le droit d'interroger le personnel du distributeur pour justifier les réparations faites dans le cadre de la garantie.

Les documents à conserver pour chaque demande sont:

- L'ordre de réparation,
- Les factures de sous-traitance,
- Le pointage horaire des techniciens,
- Les photos,
- Toutes les mesures faites,
- Et tous les autres documents se rapportant à la demande.

Les demandes non justifiées pourront alors être refusées et refacturées  
L'impossibilité de fournir un ordre de réparation entrainera donc un non remboursement.

## 2.5. Endommagé / manquant dus au transport

Il est de la responsabilité du distributeur de contrôler méticuleusement chaque livraison de produits. Tous les colis doivent être ouverts et les produits contrôlés pour constater d'éventuel dégâts. Bien que Honda comprennent qu'il ne soit pas toujours possible d'inspecter les colis au moment de la livraison, il faut cependant le faire dans le délai imposé par la compagnie d'assurance : **6 mois**. Les problèmes de produits endommagés ou de pièces manquantes doivent être signalés au moment de la livraison. Les réclamations dues au transport **ne sont pas couvertes par la garantie** et doivent être prises en charge par la compagnie d'assurance concernée. Les compagnies d'assurance ont toutes un délai de réclamation. Il est de la responsabilité du responsable du service après-vente que cette procédure soit bien mise en place.

**Les dommages causés par le transport ne sont pas des défauts de matière ou de fabrication qui se seraient produits à l'usine, de ce fait ils ne peuvent pas être couverts par la garantie.**

### **Dommages visibles lors de la livraison**

Si le colis est visiblement endommagé et que le produit à l'intérieur est également endommagé et qu'il n'est pas vendable en l'état le distributeur se doit de:

- Noter les dommages constatés sur le bon de livraison au moment de la livraison,
- Prendre des photos montrant clairement les dommages,
- Faire signer le bon de livraison par le chauffeur,

Si les dommages ne sont pas reportés sur le bon de livraison, vous ne serez pas en mesure de faire une réclamation auprès de Honda.

Les demandes de réparations résultant de ce type de dommage ne font pas parties des procédures et conditions de garantie de Honda. Les demandes de garanties faites pour de telles opérations ne seront pas prises en compte par l'usine et ne vous seront pas remboursées via le processus de garantie.

Dans de tels cas, vous devez saisir une demande via la rubrique **SAV / Endommagés** du portail Honda.

### **Contrôle des dommages visibles lors de la livraison**

Lors de la réception de produit neuf, le distributeur doit suivre la procédure suivante :

1. Demander au chauffeur d'attendre la vérification des cartons.
2. Inspecter l'intérieur de chaque carton pour vérifier les trous, les déchirures, les coupures, les coins enfoncés et autres signes de dommages.
3. Si vous trouvez un carton endommagé, le photographier. Prendre autant de photos que nécessaire pour montrer les dégâts.
4. Retirer le carton ou la caisse (dans certains cas, retirer le produit du colis) et inspecter soigneusement le produit. Noter toutes les pièces manquantes nécessaires au montage.
5. Si vous découvrez que le produit est endommagé, prendre autant de photos en gros plan que nécessaire pour constituer le dossier de réclamation.
6. Prendre des notes détaillées des dommages sur le bon de livraison. Décrire tous les dommages constatés sur le carton, le colis et ceux sur le produit. Identifier tous les dommages par carton (N° de carton) et indiquer la date de livraison.
7. S'il manque des pièces nécessaires au montage du produit ou si ce ne sont pas les bonnes pièces, l'indiquer également sur le bon de livraison.
8. Accepter la livraison, signer le bon de livraison et demander au chauffeur de le signer aussi. Si vous n'acceptez pas la totalité de la livraison, vous pourriez être redevable auprès du transporteur des frais de stockage, des frais de retour du produit et autres dépenses.
9. Une fois le chauffeur parti, joindre une copie du bon de livraison signé à l'ordre de réparation.

### **Dommages non visibles lors de la livraison**

Si vous découvrez les dommages seulement une fois le carton ouvert, vous devez :

- Prendre des clichés précis du carton avant que le produit ait été retiré pour montrer que le carton n'est pas endommagé,
- Prendre une photo de l'étiquette du carton montrant le N° de série du produit et des zones du produit abimées avant d'avoir retiré le carton (ou d'avoir sorti le produit du carton),
- Soumettre une demande de garantie et joindre les photos.

### **Contrôle des dommages non visibles lors de la livraison**

Chaque fois que vous ouvrez un carton pour monter un nouveau produit, et avant de jeter l'emballage, prenez le temps de chercher les dommages non visibles comme des rayures, des bosses, des fissures, des pièces tordues, cassées ou montrant des signes de corrosion. Si vous découvrez des dommages non visibles, prenez des photos des pièces ou des parties endommagées et également des photos du carton extérieur et intérieur, afin de prouver qu'il n'y a pas de dommages visibles. Décrivez tous les dommages non visibles sur l'ordre de réparation, joignez les clichés et obtenez la signature du responsable après-vente ou de la concession.

Saisissez ensuite une demande de garantie dans le système de garantie avec les photos jointes.

Tout dossier incomplet sera rejeté.

## **2.6. Demande de garantie sur matériel neuf lors de la mise en service avant livraison**

Tous les produits expédiés par Honda sont contrôlés en fin de fabrication. Cependant les produits peuvent, pour des raisons de transport, être conditionnés partiellement montés. Ils doivent être remontés de façon à être prêts pour utilisation. Honda ne prendra pas en charge les frais de montage ou de préparation. Les réglages font partie de la préparation et aucune demande de garantie ne peut être faite pour cela.

Les garanties avant la vente ne couvrent que les défauts de fabrication des pièces découverts lors des contrôles avant vente du produit par le distributeur. Honda garantie le remboursement des coûts de réparation ou de remplacement des pièces qui se révèlent être défectueuses avant la vente.

## 2.7. Importance des réparations correctement effectuées

Il est de la plus haute importance que chaque réparation effectuée dans le cadre de la garantie soit réalisée dans le délai le plus court possible et de façon efficace, avec pour objectif de ne faire qu'une seule et correcte réparation. Les réparations doivent être réalisées de la meilleure et de la plus économique des façons, tout en respectant les recommandations de Honda.

## 2.8. Décision de remplacement ou de réparation d'un sous-ensemble

En général, la bonne procédure consiste à remplacer chaque pièce plutôt qu'un ensemble de pièces. Mais il y a des exceptions :

- Lorsque le coût de réparation ou de remplacement d'une pièce est supérieur à celui d'un ensemble de pièces (cela peut être le cas pour certains petits moteurs – assurer vous de prendre des clichés numériques afin de compléter le rapport technique complet que vous joindrez à votre demande),
- Lorsque les pièces nécessaires à la réparation d'un produit ne sont pas disponibles (en raison de problèmes d'approvisionnement), la procédure est d'utiliser le premier sous-ensemble disponible pour effectuer la réparation
- Lorsque des instructions en ce sens vous seront données par Honda.

## 2.9. Règles sur les taux horaires des distributeurs lors de réparation sous garantie

Il est dans la politique mondiale de Honda de minimiser les coûts de garantie de façon à continuer à mettre sur le marché les meilleurs produits au coût le plus raisonnable.

**Aucun taux horaire de réparation dans le cadre de la garantie ne peut excéder le taux horaire standard d'un distributeur.**

- L'augmentation du taux de main d'œuvre est basée sur vos performances:
  - Votre participation à des formations techniques/commerciales,
  - Les outils spéciaux disponibles à l'atelier,
  - L'atteinte des objectifs commerciaux (pièces),
  - Votre bonne gestion administrative (retour des pièces dans un délai correct, nombre d'appels techniques limités vers Honda, demandes de garantie effectuées dans les meilleurs délais.),
  - Adhésion aux standards Honda
- Si besoin, le responsable des ventes régional peut vous fournir les informations concernant vos performances dans les autres domaines de votre activité, par exemple respect de la charte Honda, la prise en charge des clients, le retour et la satisfaction client...
- Votre taux horaire est revu une fois par an.
- Cette révision est faite individuellement, basée sur les points précédents.

## 2.10. Remplacement des batteries dans le cadre de la garantie

Les batteries qui ne fonctionneraient plus après un stockage prolongé, un défaut d'entretien, une utilisation inappropriée, une négligence, une mauvaise préparation à la mise en service, etc. ne sont pas défectueuses et ne seront donc pas couvertes par la garantie. Les demandes de garanties pour des batteries non-défectueuses ne seront pas remboursées. Les demandes de garantie sur des batteries vieilles de plus d'un an, nécessitent une preuve de remise en charge pour faire l'objet d'une demande.

## 2.11. Barèmes de temps de réparation

Le barème de temps (TDR: temps de réparation) inclut les points suivants :

- Le diagnostic et le contrôle,
- Le nettoyage, le contrôle et les mesures des pièces,
- Les réglages,
- Le retrait des joints,
- Pour les produits Marine : le test en mer, quand cela est préconisé
- Le temps de manutention du produit dans l'atelier.

Le temps de diagnostic nécessaire pour identifier ou vérifier un défaut est inclus dans le barème de temps de réparation. Tout temps additionnel de travail nécessite une autorisation du service garantie. Quand il n'y a pas de barème de temps disponible pour un produit ou pour une intervention donnée, le temps de réparation doit être estimé avec le service garantie.

## 2.12. Application de la garantie pour des produits d'équipement importés

Les produits d'équipement Honda (exceptés les moteurs stationnaires qui bénéficie d'une garantie internationale) importés dans un des pays d'Europe suivants sont couverts par la garantie européenne Honda: tous les pays membres de l'Union Européenne, la Croatie, Gibraltar, l'Islande, la Norvège, la Serbie et la Suisse. La plupart des produits provenant des pays de la liste citée ci-dessus apparaissent dans la base de données de la garantie européenne.

Cependant, si ce n'est pas le cas, une demande d'ajout de produit peut être faite en envoyant la copie de la facture de vente du-dit produit à Honda à l'adresse mail suivante : [garantie.moteur@honda-eu.com](mailto:garantie.moteur@honda-eu.com)

Si une autre filiale de Honda propose une extension de garantie ou des garanties supplémentaires sur tous les modèles d'une série de produits vendus dans leur marché (utilisation professionnelle ou grand public), celle-ci doit être considérée comme une garantie couverte par Honda, et à ce titre devra être honorée par tous les distributeurs européens. Ceci est dû au fait que toutes les filiales Honda sont considérées comme une seule et même entité légale (c'est à dire: une entreprise). Le coût de cette demande (pour modifier un défaut de fabrication) vous sera remboursé via une demande de garantie.

Si le propriétaire d'un produit importé se rapproche de vous pour faire enregistrer le produit dans la base garantie, il doit fournir les documents appropriés (certificat de conformité, facture d'achat, carnet d'entretien (optionnel) présentant le cachet de mise en service. Le but est d'avoir assez d'éléments pour prouver que le produit n'a pas été précédemment endommagé, ni volé et qu'il a été entretenu correctement.

La date de garantie commence le jour d'achat dans le pays d'origine. Le certificat de conformité confirme seulement que le produit répond aux normes de fabrications et d'utilisation. Son absence incombe au client, non à Honda.

Les détails de la carte de garantie du client doivent être ajoutés dans la base de données client, séparément.

La qualité de votre accueil client et votre volonté d'accepter le client (possédant un produit importé) comme un nouveau client est une part essentielle de la politique Honda. L'intention est d'offrir au propriétaire d'un produit importé une bonne première image de votre concession, et le service apporté construira d'autant plus la confiance qui le mènera au plaisir de posséder un produit Honda.

Les produits qui ne sont pas couverts par la garantie européenne sont les produits qui ne viennent pas du marché européen mais qui viennent d'autres pays comme les USA, l'Afrique du Sud, le Canada, l'Australie, le Japon.

Dans ces cas-là, toute l'assistance que vous apporterez sera facturable. En cas de doute sur la prise en charge ou non d'un produit dans le cadre de la garantie européenne, contactez le service garantie.

Cependant sur ces produits, Honda doit assurer les campagnes de rappels.

Tous les autres coûts seront facturables au client. Le client pourra ensuite se faire rembourser par la filiale Honda qui lui a vendu ce produit.

Pour rappel, les moteurs stationnaires sont couverts par une garantie internationale.

## 3. Durée de garantie

### 3.1. Garantie contractuelle

La garantie contractuelle est liée à tous les produits Honda. Honda garantit le remplacement ou la réparation (selon son jugement), sans frais pour le client, de toute pièce défectueuse dans la période de garantie définie par la garantie contractuelle.

Un client professionnel dispose de conditions de garantie professionnelle. La garantie professionnelle s'applique à un utilisateur qui utiliserait son matériel à des fins de bénéfice, de location, de profits commerciaux, que le client soit une entité commerciale ou une œuvre de charité.

La garantie prend effet à la date de facturation du produit au client final utilisateur.

Les conditions de garantie applicables aux produits Honda en France sont les suivantes :

### Produits jardins et industrie

		Durée de la Garantie (sauf exceptions)	
		Particulier	Professionnel
Produits Jardin, Industrie	Equipés de moteurs <b>GC / GCV / GP</b>	Châssis et moteur : 24 mois	Châssis et moteur : 3 mois
	Equipés de moteurs <b>GX* / GXV*</b> *sauf GX25 ~ 50, GXH50, GXV57	Moteur : 36 mois Châssis : 24 mois	Moteur : 36 mois Châssis : 12 mois
	Equipés de moteurs <b>GX25 ~ GX50, GXH50, GXV57</b>	Châssis et moteur : 24 mois	Châssis et moteur : 12 mois
	Tondeuses électriques	24 mois	pas de garantie
	Produits à batterie (chargeur et batterie)	24 mois	12 mois
	Conditions particulières : - Batterie (hors batterie lithium ion)	12 mois	6 mois
	Tondeuses robotisées	24 mois	24 mois
	Conditions particulières : - Batterie Lithium Ion	2 ans et 3000 cycles de charge	2 ans et 3 000 cycles de charge

**Moteurs industriels (Produits OEM)**

		Durée de la Garantie (sauf exceptions)	
		Particulier	Professionnel
<b>Moteurs industriels</b>	GC / GCV	24 mois	3 mois
	GP	24 mois	3 mois
	GS / GSV	24 mois	12 mois
	GX25 ~ GX50, GXH50, GXV50, GXV57	24 mois	12 mois
	GX / GXV / GXR	36 mois	36 mois

**Marine**

		Durée de la Garantie (sauf exceptions)	
		Particulier	Professionnel
<b>Moteurs hors-bord</b>		36 mois	12 mois
<b>Bateaux Pneumatiques</b>	Honwave	24 mois	12 mois

### 3.2. Garantie pièces et accessoires

La garantie pièces et accessoires s'applique aux pièces vendues au comptoir au client final/utilisateur. Honda garantit que les pièces/accessoires fabriqué(s)/fourni(e)s par Honda et vendu(e)s à un client final via son réseau de distributeur ou d'agent présentant un défaut de matière ou de fabrication pendant la période de garantie, seront réparé(e)s ou remplacé(e)s (sur la décision de Honda) par tout distributeur agréé et ne seront pas facturé(e)s au client.

Désignation	Période de garantie (particulier et professionnel)
Pièce de rechange	6 mois
* Batteries Delphi (marine)	36 mois
autres batteries	12 mois
** Accessoires de Pré-montage marine (Pre-rig)	36 mois

\* voir ci-dessous

\*\* voir ci dessous

#### \* Batterie Delphi

Il y a 5 types de batterie Delphi pour les produits d'équipement, on les trouve en option pour les moteurs hors bords. Veuillez trouver ci-dessous les références concernées :

Référence	remplacée par
31500-ST3-101HE	31500-ST3-111HE
31500-ST3-001HE	31500-ST3-011HE
31500-SV2-001HE	31500-SV2-011HE
31500-SP0-011HE	31500-SP0-031HE
31500-SP0-021HE	31500-SP0-041HE

#### \*\* Accessoires de prémontage marine (Pre-Rig)

*SEULS les accessoires de prémontage vendus en même temps que le moteur hors-bord sont garantis 36 mois. Les accessoires vendus séparément sont garantis 6 mois.*

#### Les conditions de garantie pour les pièces de rechange sont les suivantes :

- La pièce doit avoir été montée correctement, ne pas avoir été modifiée ou avoir été utilisée pour des compétitions.
- Toute pièce remplacée dans le cadre de la garantie pendant la période de garantie, sera couverte par la garantie produit. Si la pièce doit être remplacée pendant la période de garantie du produit, il faut saisir une garantie contractuelle et **non** une garantie pièce.
- Si une pièce est remplacée par une neuve sur le produit pendant la période de garantie du produit, elle est couverte par la période de garantie du produit **ou** 6 mois, laquelle des échéances se terminant le plus tardivement. Par exemple, si un câble rompt dû à un défaut de fabrication pendant la garantie contractuelle, il sera remplacé sans frais pour le client et la pièce remplacée sera couverte par le reliquat de période de garantie pièce de 6 mois.
- La facture originale de la pièce ou de l'accessoire doit être jointe à la demande de garantie de façon à ce que Honda puisse valider cette demande, sauf si cette même pièce a été sujette à une précédente demande.
- La garantie pièce ne doit pas être soumise dans le cas d'une pièce arrivant endommagée, la réclamation doit être faite via le système de réclamation Honda.
- Si la pièce défectueuse fait partie d'un kit, Honda ne remboursera que le remplacement de la pièce et non du kit.
- De la main d'œuvre peut être réclamée par un distributeur pour le remplacement d'une pièce qui a fait l'objet d'une demande de garantie pièce.
- Si la pièce a par contre été montée par un client ou une tierce partie, la main d'œuvre ne sera pas prise en charge et vous devrez vous assurer que le défaut n'est pas dû à un mauvais montage.

## 4. Procédures de garantie

### 4.1. Soumission d'une demande de garantie et remboursement

Une demande de garantie remplit plusieurs rôles :

- Elle vous permet de commander les pièces dans le cadre de la garantie.
- Elle permet au département garantie et aux usines de collecter les informations afin d'améliorer la qualité des produits.
- Elle permet de rembourser le distributeur.

Il est de la plus haute importance que chaque demande reflète une situation concrète et que toutes les communications concernant la réparation soient bien consignées. Par exemple, si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agisse d'un défaut de fabrication, un accord spécial peut être demandé. Il montrera qu'une communication a bien eu lieu entre vous et le service garantie. Si la réclamation se fait seulement par téléphone, la demande ne reflétera pas le fait qu'il y a eu une discussion préalable sur la légitimité de la demande entre le service garantie et le distributeur.

Toutes les pièces nécessaires à la réparation devront être commandées via la demande de garantie.

Une demande doit être saisie dès que vous vous rendez compte d'un défaut de fabrication. Il vous appartient de décider si le problème relève d'un défaut de fabrication ou non. Si vous avez un doute, vous devez au préalable faire une demande d'accord spécial. Si votre demande n'a pas fait l'objet d'un accord spécial, elle est susceptible d'être non autorisée et donc rejetée suivant le jugement de Honda. Votre jugement le plus juste est donc primordial.

Les demandes de garantie doivent être enregistrées quotidiennement mais ne pas excéder 10 jours ouvrables après la réception du produit dans vos ateliers. Si un délai supplémentaire dû à des circonstances exceptionnelles est nécessaire, le service garantie doit être prévenu immédiatement.

La boîte de réception du système Garantie doit être consultée et suivie régulièrement.

Un soin particulier doit être pris lors de la saisie du nombre d'heures de fonctionnement du produit. Le moment où le défaut apparaît est très important pour Honda. Toute entrée erronée du nombre d'heures corrompt la validité des informations de la base garantie.

Les demandes qui ne peuvent être traitées par le service garantie du fait de données manquantes ou d'erreurs de saisie de votre part vous seront retournées avec une demande de justification. Les corrections nécessaires doivent être apportées et retournées sous 10 jours ouvrables à partir de la date à laquelle vous recevez la demande.

Chaque demande refusée sera accompagnée d'explications. Les demandes de garantie nécessitant un complément d'information de votre part ne pourront excéder plus de 150 jours. Dans le cas contraire, elles seront rejetées définitivement avec le commentaire: « la demande excède le délai de soumission ». Vous devez demander une autorisation préalable avant de resoumettre votre demande. Vous pourrez faire appel du jugement du service garantie dans un délai d'un mois après le traitement de la demande.

Dans le cadre d'une procédure d'audit de la garantie, votre respect de ces délais sera analysé.

Les remboursements de garantie sont réguliers. Un état des remboursements apparaît dans le système garantie dans la rubrique « demandes de garantie / avoir de garantie ». Il est de la responsabilité du distributeur de conserver les copies de factures, d'avoirs et de les archiver électroniquement. Honda ne fournira pas ces documents et ne peut pas garantir leur disponibilité après une période de 6 mois.

Pour les informations relatives aux demandes concernant les bateaux pneumatiques, voir l'**Annexe 1**.



## 4.2. Accords spéciaux

Les demandes d'accords spéciaux présents dans le système de garantie servent d'autorisation préalable avant le début d'une réparation.

Vous devez procéder à une demande d'accord spécial dans les cas suivants :

1. Remplacement de carburateurs, de pièces moteurs importantes, de moteurs complets, de bloc-cylindres, de vilebrequins, de bielles, de carters de coupe, de rotors, de stators, d'AVR, d'inverters, de Cyclo-convertisseur, ou de bateaux complets. Vous devez réaliser un diagnostic précis avant de demander un accord spécial.
2. Lorsque le temps réclamé excédera le barème FRT de plus de 0,5h.

Quand vous établissez une demande d'accord spécial, vous devez également soumettre un rapport technique voire le cas échéant les justificatifs d'entretien.

Vous pouvez également procéder à une demande d'accord spécial dans les cas suivants :

1. Quand les réparations nécessaires sont à réaliser en dehors de la période de garantie du produit et que vous demandez une participation de Honda pour un accord commercial. Bien que Honda rembourse les demandes d'accords spéciaux via le système de demande de garantie, il est important de comprendre que les accords commerciaux n'entrent pas dans le cadre de la garantie. C'est une dépense faite par Honda et/ou vous-même lorsque la période de garantie est dépassée. Cette procédure a uniquement pour but de satisfaire et de fidéliser le client.
2. Quand il y a un doute sur la légitimité de la demande de garantie (par ex. : les composants qui ne sont pas couverts par la garantie).

Quand une demande d'accord spécial a été soumise, vous devez attendre que la demande soit acceptée avant de commencer les travaux. Une demande d'accord spécial validée doit être validée dans les 10 jours suivant sa validation.

## 4.3. Retour des pièces

Au remboursement de la demande, toutes les pièces remplacées sont la propriété de Honda.

Les pièces doivent être disponibles pour contrôle pendant un délai de 120 jours suivant la date d'émission de l'avis.

Elles doivent être stockées dans un local approprié, à l'abri des intempéries et de toutes autres détériorations. Si nécessaire, vidanger tous les fluides. Les pièces remplacées doivent être stockées de façon à pouvoir être identifiées rapidement. Les pièces remplacées dans le cadre de la garantie doivent être correctement étiquetées et conservées dans l'emballage de la nouvelle pièce reçue.

Vous pouvez imprimer les étiquettes depuis le système de garantie, cependant ce système ne fournira pas les étiquettes des pièces non demandées en retour par Honda. C'est pourquoi, vous pouvez décider de créer une étiquette simple pour votre concession.

Une fois le délai de retour des pièces passé, les pièces doivent être rendues inutilisables et évacuées selon la règle de tri sélectif, une fois le délai de retour expiré.

1. Les pièces associées aux demandes de garanties qui sont demandées par Honda pour retour, doivent être retournées à Honda immédiatement, et au plus tard dans le délai de 14 jours suivant la demande de retour par Honda.
2. Une étiquette de retour pièce en garantie doit être jointe à chaque pièce.
3. Sans occulter le défaut, indiquer précisément chaque zone défectueuse à l'aide d'un autocollant et une flèche pointant le défaut. Ou sinon, un simple cercle au feutre indélébile autour du défaut sera suffisant.
4. Les pièces doivent être nettoyées. Vidanger si nécessaire.
5. Les pièces devront être emballées dans l'emballage d'origine.
6. Chaque colis doit contenir les pièces relatives à une seule demande de garantie.
7. Il est de la responsabilité du distributeur de s'assurer que les pièces soient retournées dans de bonnes conditions.
8. Quand le transporteur vient prendre les pièces, le chauffeur doit signer le bon de collecte des pièces pour confirmer qu'il les a bien prises. Ce document peut être demandé lors d'un contrôle.
9. Il est de la responsabilité du distributeur de surveiller la liste des pièces retournées dans le système de garantie pour s'assurer qu'il n'y ait pas de pièces en attente de traitement.

10. Les pièces faisant parties de la liste des pièces à retourner et qui ne l'ont pas été dans la période des 14 jours, annuleront la demande de garantie correspondante.

L'impossibilité de répondre aux conditions listées ci-dessus entrainera l'annulation de la demande de garantie.

L'impossibilité de retourner les pièces demandées entrainera l'annulation de la demande et donc du remboursement des coûts de pièces, de main d'œuvre et tout autre coût associé.

#### **4.4. Critères de rejet d'une pièce retourné pour examen**

Toutes les pièces retournées sont contrôlées.

Les raisons des refus des demandes après contrôle des pièces sont listées ci-dessous (liste non exhaustive).

Les pièces entrant dans l'une des catégories listées ci-dessous entraineront l'annulation de la demande de garantie.

- Pièces ne présentant pas de défaut
- Pièces endommagés par l'utilisation d'outils ou de méthodes non appropriés
- Pièces ne correspondant pas à la demande de garantie
- Pièces endommagés lors du transport dû à un mauvais conditionnement
- Sous ensemble de pièces reçu démonté ou incomplet
- Pièces faisant partie d'un sous ensemble pouvant être réparé
- Pièce dont l'avarie n'entre pas dans le cadre de la garantie
- Pièce non d'origine Honda
- Pièce reçue avec un manque d'information
- Toutes les pièces d'une même demande non retournées
- Pièces ne rentrant pas dans le cadre de la garantie
- Pièces endommagées dû à un manque d'entretien ou à un mauvais entretien
- Dommage lié au transport réclamé dans le cadre de la garantie.

Si une pièce doit être retournée à l'usine, la pièce en question ne sera pas rendue au distributeur indépendamment du fait que la garantie soit annulée ou non.

Les pièces refusées ne seront pas retournées au distributeur.

Si les pièces ne sont pas réclamées, elles devront être conservées en complément des règles citées au préalable, 10 jours à partir de l'émission de l'avis et ensuite détruites.

Les frais de port d'envoi desdites pièces sont à la charge du distributeur.

#### **4.5. Travaux extérieurs, petites fournitures**

Tous les liquides utilisés lors des réparations effectuées dans le cadre de la garantie doivent être ceux préconisés dans le manuel d'atelier. La quantité utilisée doit être indiquée dans l'ordre de réparation. Lorsqu'un liquide peut être commandé comme une référence, il doit toujours être commandé dans la demande de garantie la quantité nécessaire lors de la réparation.

Il est de l'intérêt du distributeur de réaliser lui-même l'ensemble des travaux et de ne sous-traiter uniquement auprès d'un spécialiste que si cela est absolument nécessaire. Quand la réparation sous garantie est effectuée par un tiers (sous-traitant) et qu'aucun personnel du distributeur n'est impliqué, il doit faire une demande de garantie hors taxes (H.T.). Le montant total (H.T.) doit être entré dans la rubrique « Travaux Extérieurs » de la demande de garantie. Quand le montant est entré, indiquer la désignation précise des travaux. Une copie de la facture des travaux sous-traités doit être jointe à l'ordre de réparation et conservée pendant au minimum 6 ans.

## 4.6. Campagnes de rappel

Il y a 2 types de campagnes – les campagnes liées à la sécurité du produit et celles pour mises à jour du produit (PUD).

Les campagnes de rappel liées à la sécurité signifient que le client doit ramener son produit à son distributeur agréé Honda aussi vite que possible du fait d'un souci concernant la sécurité du produit identifié par Honda. Cette contremesure sera sans frais pour le client et peut également concerner des produits hors garantie. Que le produit soit entré à l'atelier pour une révision ou une réparation, le distributeur est légalement tenu responsable d'effectuer correctement cette campagne de rappel dès que possible.

Les mises à jour produit sont prévues pour corriger une erreur ou améliorer les performances d'un produit et ne sont pas liées à la sécurité. Les clients peuvent être avertis par courrier ou par leur distributeur directement. Il est de la responsabilité du distributeur d'informer son client des campagnes de rappels et des campagnes de mises à jour produit quand il se rend chez le distributeur.

Chaque campagne est toujours accompagnée d'un bulletin d'information contenant tous les détails nécessaires. Les campagnes s'appliquent également aux produits en stock chez le distributeur et doivent être réalisées avant livraison au client.

Les garanties effectuées dans le cadre de campagnes sont paramétrées avec toutes les informations nécessaires. Le distributeur doit simplement fournir la date de début de garantie (si besoin), le nombre d'heures du produit, la date d'apparition du problème et la fin de réparation. Tous les autres champs sont pré-remplis une fois le code campagne sélectionné.

Des bulletins d'information sont quelquefois édités sur des problèmes particuliers faisant l'objet d'une extension de garantie. Ils doivent être appliqués uniquement si le client se plaint d'un symptôme particulier sur son produit correspondant à celui faisant l'objet de l'extension de garantie.

## 4.7. Procédure de recouvrement du paiement des demandes de garantie

Vous devez avoir une procédure de suivi concernant les remboursements de vos demandes de garantie.

Ce suivi doit être fait mensuellement et conservé précieusement. Vous devez vous assurer d'être remboursé pour chaque demande de garantie. Chaque élément de chaque demande doit être vérifié individuellement, incluant le montant de la main d'œuvre, des pièces, des petites fournitures et travaux extérieurs.

Si un décalage est trouvé, vous devez contacter le service garantie.

Vous devez également penser à provisionner des fonds pour chaque demande de garantie afin de compenser les coûts qui pourraient ne pas être remboursés par Honda (si par exemple vous avez saisi une demande de garantie à mauvais escient).

# 5. Procédure de garantie pour Honda Miimo

## 5.1. Les éléments suivants ne sont pas couverts par la garantie 24 mois de Honda Miimo: En sus des exclusions mentionnées dans la section 2.2

- La garantie Honda ne couvre pas les pièces détériorées par une usure ou des déchirures naturelles.
- Tout dommage résultant de défauts d'entretien tel qu'il est stipulé par Honda.
- Tout dommage résultant d'une installation, d'une réparation ou d'entretien incorrects, en ne suivant pas les recommandations de Honda
- Tout dommage résultant d'un fonctionnement différent de celui mentionné dans le manuel d'utilisateur ou d'une utilisation au-delà des spécifications stipulées par Honda.
- Tout dommage résultant de l'utilisation de pièces d'origine non-Honda ou de l'utilisation de graisse ou liquide avec des spécifications autres que celles préconisées par Honda
- Tout dommage résultant de modifications non approuvées par Honda.
- Tout dommage résultant du passage du temps (ex. : ternissement et autres détérioration incluant la corrosion)
- Phénomène esthétique qui n'affecte pas les performances du produit
- Tout dommage résultant d'un stockage ou d'un transport inadéquat
- Pièces d'usures et lubrifiants

- Dépenses additionnelles réalisées pour communiquer, se loger, se nourrir, des dommages occasionnés à des biens ou des personnes.
- Compensation pour la perte de temps, pertes commerciales, coût de location, ou coût de location pour un produit de substitution pendant le temps d'immobilisation.

La garantie peut être cessible au propriétaire suivant pour le restant de la période de garantie.

## **5.2. Lors d'une demande de garantie, le distributeur robot Honda prendra en compte les facteurs suivants :**

- Défauts survenant de réparations, de réglages ou d'altérations menés par des réparateurs non-agrèés Honda.
- La garantie exclut le remboursement des coûts induits suivants : compensation par les pertes engendrées pendant la réparation, coûts de location, transport, retrait ou pose de composants à moins que ce ne soient des composants d'origine.
- Les pièces remplacées pendant la période de garantie restent la propriété de Honda.
- Les pièces remplacées restent garanties pour le reste de la durée de la garantie de la tondeuse.
- Les dommages intentionnels ou accidentels ne sont pas couverts par la garantie Honda.

## **5.3. Entretenir Honda Miimo**

La maintenance effectuée à échéance régulière telle qu'elle est définie par le manuel d'utilisateur de Honda Miimo est essentielle pour assurer un fonctionnement sûr et efficace du robot avec un minimum d'impact sur l'environnement.

## **5.4. Maintenance**

Il est de la responsabilité du client d'assurer un entretien de la tondeuse à intervalles réguliers. Bien que l'entretien puisse être réalisé par n'importe quel revendeur agréé, il est préférable que celui-ci soit réalisé par le distributeur vendeur. Car il peut conserver l'historique d'une machine précise ce qui peut faire économiser du temps et de l'argent.

## **5.5. Consommables**

Dans des conditions normales d'utilisation, certains composants s'useront et nécessiteront leur remplacement ou un réglage. Les pièces suivantes sont facturables et ne sont pas couvertes par la garantie:

- Roue et bandage de roue
- Lames
- Roulements
- Entretoise
- Fil électrique
- Cavalier
- Connecteurs électrique

## **5.6. Conditions de garantie pour la batterie**

La batterie est garantie **2 ans** ou **3000 cycles de charge / décharge**, la première des conditions échéant. La perte de capacité de recharge de la batterie résultant d'une usure naturelle n'est pas couverte par la garantie. Se référer aux bulletins de service Miimo 1 et 2 pour connaître les détails de soumissions d'une demande de garantie sur une batterie.

## 5.7. Conditions de garantie de l'installation

Sont exclus de la garantie, la perte de performance ou les incidents qui se produiraient si l'installation et ou le jardin ne sont pas compatibles avec les instructions fournies avec le manuel d'utilisateur.

Par installation, s'entend : les connecteurs électriques, la station d'accueil, le transformateur et le fil périmétrique. Est exclue également, la coupure accidentelle du fil qui peut être causée par des travaux de jardinages, des racines, des animaux, l'oxydation ou les lames lorsque le robot a été mal posé.

## 5.8. Stockage

Une préparation est nécessaire avant le stockage de Miimo. Il est très important que le robot Honda et sa station soient correctement nettoyés avant d'être stockés. Les recommandations du distributeur lors du stockage du robot doivent être en accord avec le manuel d'utilisateur et faire référence aux conditions de charge de la batterie. (voir paragraphe suivant)

## 5.9. Stockage batterie

La batterie doit être chargée entre **50** et **70%** si elle doit être stockée **pour une longue période**. Elle doit être stockée dans un endroit sec, hors gel, et protégée des conditions hivernales.

Tout dommage résultant d'un stockage, d'un transport, d'un temps de stockage inapproprié de la batterie ne sera pas couvert par la batterie.

## 5.10. Stockage des composants électriques

Il est fortement recommandé de débrancher le transformateur et le câble d'alimentation pendant l'hiver.

Le fil périmétrique peut lui rester en terre.

Pulvériser du nettoyant électrique sur les extrémités du fil périmétrique et les enfermer dans une boîte étanche (boîtier de dérivation) pour s'assurer qu'ils ne se corrodent pas pendant l'hiver.

Honda recommande que tous les composants électriques tels que le transformateur soient stockés au sec, hors gel sans qu'il soit exposé au temps hivernal.

## 5.11. Conditions de stockage de la batterie

**Produit:** Honda Miimo (HRM300, HRM500, HRM310, HRM520, HRM3000)

**Sujet :** Conditions de stockage de la batterie

### Information relative aux conditions de stockage de la batterie.

- Le distributeur doit charger la batterie de Honda Miimo si elle est conservée en stock au-delà de la date mentionnée sur le carton d'emballage du robot.
- Cette date correspond à la date de production + 12 mois.
- Pour un stockage inférieur à 6 mois, la batterie peut être chargée à **100%**
- Pour des longues périodes de stockage (entre 6 et 12 mois) la batterie doit être chargée entre **50** et **70%**.

Ci-dessous, l'étiquette sur l'emballage indiquant la date à laquelle le robot doit être rechargé:



### Information importante :

La batterie peut être conservé en stock pendant 12 mois sans aucune action ne soit mise en œuvre, tant que les conditions ci-dessous sont respectées :

- La batterie doit avoir un niveau de charge compris entre 15% > 30%
- Stockée à une température ambiante comprise entre 10 et 30°C
- Le lieu de stockage doit être sec et exempt d'humidité
- La batterie ne peut être chargée que sur sa station d'accueil

### 5.12. Contrôle de la batterie et procédure de demande de garantie

**Produit:** Honda Miimo (HRM300, HRM500, HRM310, HRM520, HRM3000)  
**Sujet :** Contrôle de la batterie et procédure de demande de garantie

#### Information concernant le contrôle de la batterie:

Pendant la période de garantie de 2 ans, si le client a un souci avec les performances de la batterie, le distributeur confirmera la fréquence d'utilisation et **si** :

- ✓ Si Honda Miimo a moins de **3000** cycles de charge / décharge.
- ✓ Si au cours des 10 derniers cycles, le **temps de charge maximum** est inférieur à **30 minutes** pour une **HRM500** ou **HRM520** et de moins de **15 minutes** pour une **HRM300** ou **HRM310** et moins de **25 minutes** pour une **HRM3000**, **OU** si le résultat après le « test de contrôle batterie » à l'aide du DrH montre une capacité inférieure à 50%.

Alors le distributeur peut accepter de prendre en charge le remplacement de la batterie si ces 2 conditions sont remplies.

Lors du retour de la batterie à Honda France, assurez-vous qu'elle soit chargée à au moins **15%**.

## Information relative à la procédure de demande de garantie sur une batterie:

A des fins de contrôle qualité, nous souhaitons que chaque demande de garantie sur une batterie soit complétée avec les éléments suivants:

1. Joindre à la demande de garanties, les 2 impressions d'écran de DrH ci-dessous, disponibles dans l'onglet « Maintenance » de DrH:

- Dans le menu "Historique d'utilisation"

**1- "Temps d'utilisation"**

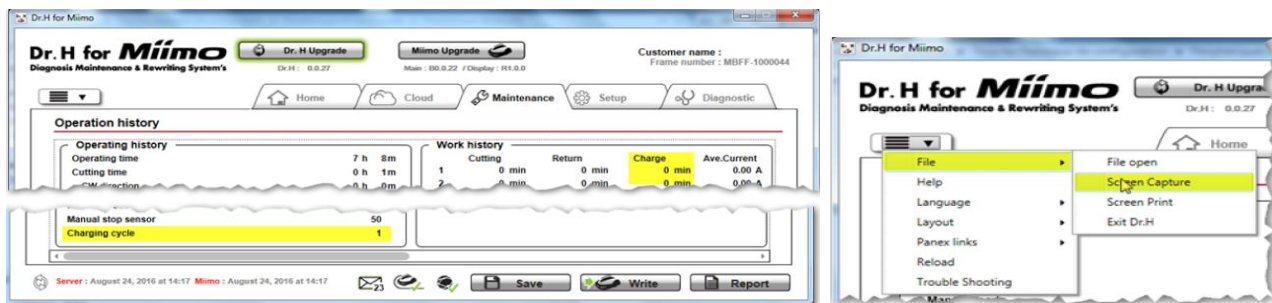
**2- "Historique de travail"**

2. La batterie défectueuse doit être retournée à Honda France pour contrôle. Elle devra être retournée dans l'emballage d'origine. (Pas d'envoi par avion).

## Information complémentaire :

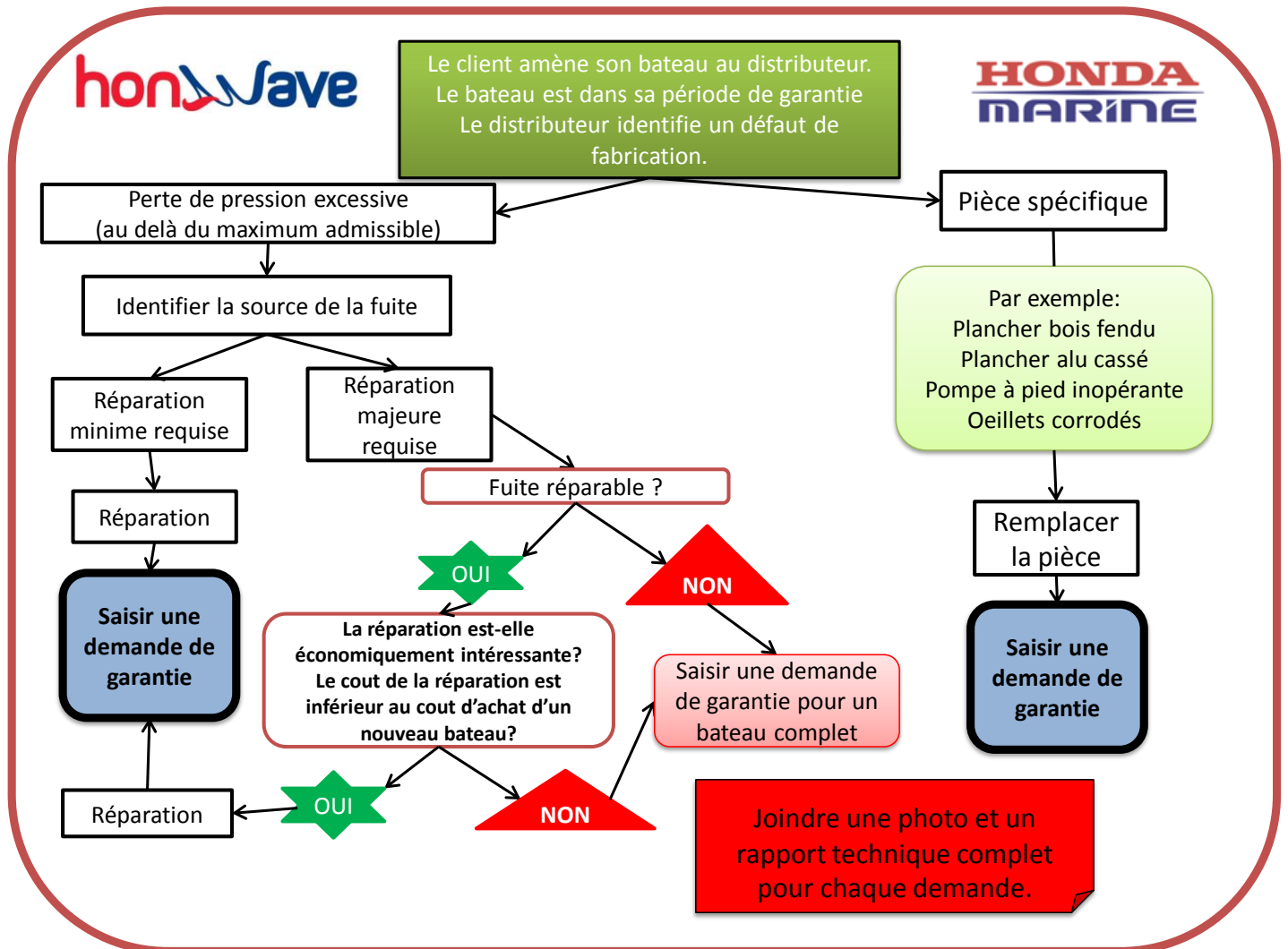
Les impressions d'écran de DrH ci dessous devront être jointes à toute demande de garantie :

### Historique de charge:



## Annexe I

### Application de la Garantie sur les bateaux pneumatiques



### Informations requises pour les demandes de garantie des bateaux pneumatiques

- Une photo du bateau avec le défaut mis en évidence
- Au moins une photo claire de chaque défaut
- Tous les défauts doivent être clairement visibles sur chaque photo
- Si un tiers effectue la réparation, il doit prendre des photos avant de commencer l'intervention
- Les photos doivent être jointes à la demande
- Le rapport technique doit être complété et joint.



## Annexe II - Marine

### Allocations spécifiques aux moteurs hors-bords

Ces conditions s'appliquent uniquement au sein de l'Union européenne.

Ces montants peuvent être remboursés au distributeur **s'il n'est pas le revendeur du moteur.**

Ils ne s'appliquent qu'aux **moteurs hors-bords.**

Désignation	Puissance	Moteur non-vendu par le distributeur	Moteur vendu par le distributeur
Réparation sur site	de 2 à 39	<i>Non applicable</i>	<i>Non applicable</i>
	de 40 à 250	1 heure maximum	
Dépose / Reprise du moteur	de 2 à 39	<i>Non applicable</i>	
	de 40 à 250	1 heure maximum	
Sortie d'eau	de 2 à 74	<i>Non applicable</i>	
	de 75 à 250	100 € maximum	

Si vous faites une demande de garantie correspondant à l'un des éléments suivants, vous devez décrire chaque élément sur la demande pour qu'il soit distingué des autres opérations.

## Annexe III – Moteurs industriels

### Allocations spécifiques aux moteurs industriels

1. Le temps forfaitaire accordé pour **démontage et remplacement du moteur** est de **0.7 heure**.

Ce barème n'est appliqué que sur les moteurs Honda à usage général, montés sur des produits non Honda uniquement lorsque le démontage et le remplacement sont nécessaires à l'intervention. Ce barème ne s'applique pas aux produits finis Honda : motoculteurs, générateurs, tondeuses à gazon, etc.

Le détail du temps passé doit être décrit dans la demande de garantie faite par le concessionnaire/distributeur agréé pour le distinguer des autres opérations effectuées.

2. Le temps forfaitaire accordé pour les tâches administratives en cas d'intervention sur un produit qui n'a pas été vendu par le concessionnaire / distributeur agréé réparateur est de **0,5 heure**.

Ce temps forfaitaire n'est pas accordé si le produit a été vendu par le concessionnaire/distributeur agréé réparateur.

- Le temps forfaitaire dédié aux tâches administratives doit être décrit dans la demande de garantie faite par le concessionnaire / distributeur agréé pour le distinguer des autres opérations effectuées (selon les procédures de vérification mises en œuvre par Honda France S.A.S.).

3. Le temps forfaitaire accordé pour **le transport et/ou l'intervention sur site** sur un produit qui n'a pas été vendu par le concessionnaire / distributeur agréé réparateur est de **1 heure maximum**.

- Le temps forfaitaire de 1 heure maximum couvre l'ensemble des opérations de transport et interventions sur site. Ces opérations ne peuvent faire l'objet d'une demande de garantie séparée.
- Le détail du temps passé doit être décrit dans la demande de garantie faite par le concessionnaire/distributeur agréé pour le distinguer des autres opérations effectuées.
- Ce temps forfaitaire n'est pas accordé si le produit a été vendu par le concessionnaire / distributeur agréé réparateur.

\*\*\*\*\*

J'ai lu et bien compris le contenu de ce manuel  
(Conditions de garantie et manuel de procédure pour les distributeurs produits  
d'équipement Honda - version **2.1**)

Si vous constatez la moindre erreur ou que vous avez des suggestions pour améliorer ce manuel, notez-les  
ci-dessous :

Nom	Fonction	Nom du distributeur	Date	Signature

**Merci de retourner avant le 31 décembre 2019 une copie signée de cette page  
à Honda France**

- par fax au 01 60 37 30 86 à l'attention du service Après-vente,
- ou par mail à [support.honda@honda-eu.com](mailto:support.honda@honda-eu.com)