

ANDREAS STIHL SAS
Torcy, le 25 mars 2021

Chers Partenaires,

Nous vous avons adressé en début d'année, une information accompagnée d'affichettes à placer en magasin, reprenant les conditions de la garantie commerciale, que nous avons fait évoluer en début d'année 2021.

Certains d'entre vous, nous questionnent à propos de la durée de la garantie commerciale.

STIHL offre une garantie commerciale gratuite de 12 mois.

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie commerciale le client doit enregistrer l'achat de sa machine sur le site www.stihl.fr

(Tel que cela est mentionné sur l'affichette que vous avez placée en magasin- Reprise ci-dessous).

LA GARANTIE COMMERCIALE	
CONSUMMATEURS (PARTICULIERS)	
Machines	Batteries Lithium-ion
36 MOIS*	36 MOIS
PROFESSIONNELS	
Machines	Batteries Lithium-ion professionnelles AP et AR
12 MOIS*	24 MOIS

*Valable uniquement si le client enregistre l'achat de sa machine sur le site internet www.stihl.fr dans les 30 jours suivant la date d'acquisition.

Les particuliers bénéficient de 24 mois de garantie au titre de la garantie légale de conformité (obligatoire), auxquels peuvent s'ajouter les 12 mois de garantie commerciale proposée par STIHL, s'ils enregistrent l'achat de leur machine sur le site www.stihl.fr

Les professionnels ne sont pas concernés par la garantie légale de conformité de 24 mois. Mais ils peuvent bénéficier des 12 mois de garantie commerciale proposée par STIHL, s'ils enregistrent l'achat de leur machine sur le site www.stihl.fr.

Les dispositions sur les vices cachés s'appliquent aux professionnels et aux particuliers.

Durées de garantie affichées dans le B2B

Lorsque vous enregistrez vos ventes de machines sur le B2B, seules les durées de garantie légale de conformité (obligatoire) s'affichent.

- Pour les professionnels qui ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité de 24 mois, la durée de garantie s'affiche à « 0 mois » ce qui est normal.
- Pour les particuliers qui bénéficient de la garantie légale de conformité de 24 mois, la durée de garantie s'affiche à « 24 mois » ce qui est également normal.

Lorsque le client enregistre sa machine sur le site www.stihl.fr, dans les 30 jours qui suivent l'achat, une attestation lui est remise par mail, sur laquelle figure :

- La preuve d'enregistrement de la machine avec le n° de série
- La date d'achat et toutes les informations nécessaires.

Il peut ainsi faire valoir les 12 mois de garantie commerciale STIHL auxquels il a droit en cas de défaillance technique.

Nous espérons ainsi répondre à vos interrogations.

Très cordialement.

Pierre ETIENNE

Responsable du service Garantie STIHL France

PS : Pour tout savoir sur la garantie, nous vous rappelons qu'un module de formation spécifique est à votre disposition sur le site STIHL-Training => <https://www.stihl-training.com>