

Garantie des produits de la gamme STELLMANN



Détails de la couverture : Cette garantie couvre les défauts de notre produit.

Durée de la garantie : La garantie est valable pour une période de **3 ans** à compter de la date d'achat.

Recours : Si notre produit ne fonctionne pas comme prévu en raison de défauts, nous pourrions, à notre discrétion, soit le remplacer par un produit équivalent, soit rembourser le prix d'achat.

Exclusions : La présente garantie ne couvre pas :

- Votre erreur de commande ou votre achat d'un produit inadapté.
- Les dommages causés par une manipulation, un stockage, une utilisation ou un entretien inapproprié de notre revêtement.
- Les dommages causés par le non-respect de la procédure de mise en œuvre : surface mal nettoyée, temps de séchage et plage de température non respectés, mélanges non homogènes, surcharge ou insuffisance de couverture.
- Les dommages causés par une utilisation, une négligence ou un entretien inapproprié, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de produits chimiques ou d'agents de nettoyage agressifs ou de méthodes de nettoyage extrêmes (outils et équipements).
- Les dommages causés par l'application de notre produit en dehors de l'utilisation autorisée ou prévue.
- Le revêtement a pour seul objectif de sécuriser des sols rendus glissants par la présence d'eau, d'humidité ou de corps gras dans le but de limiter les glissades des êtres humains tout en respectant les normes en vigueur en matière de résistance au dérapage.
- Les dommages causés par des changements dans la conception de la construction, le mouvement ou la dégradation du substrat ou la fissuration structurelle, les substrats non sains (y compris les systèmes de peinture antérieurs non sains), l'eau stagnante, la pression hydrostatique ou l'humidité emprisonnée, et/ou une conception défectueuse où notre produit a été appliqué.
- Les dommages causés par un tiers, y compris, mais sans s'y limiter, la pollution, le chauffage, l'incendie et le vandalisme etc.
- L'usure normale due au trafic, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles ; ou tout dommage accessoire, lié ou consécutif.

Procédure de réclamation : Pour faire une réclamation au titre de la garantie, veuillez nous contacter à l'adresse info@stellmann.fr dans les 30 jours suivant la date d'achat. Vous devrez fournir :

- Une preuve d'achat.
- Votre nom et votre adresse.
- Une description détaillée du problème, accompagnée de photos/vidéos ; et
- Le produit pour inspection (y compris l'accès aux locaux et l'inspection de toute zone affectée).

Nous ferons tout notre possible pour évaluer votre demande de garantie et y répondre dans les **72 heures** suivant sa réception. Si vous envoyez votre demande de garantie un vendredi ou un jour férié, le délai de 72 heures commencera à courir le jour ouvrable suivant le week-end ou le jour férié.

Si vous ne respectez pas ce qui précède, nous sommes libres de classer votre réclamation et d'invoquer votre manquement dans toute réclamation, demande ou procédure future que vous pourriez intenter.

Résolution des litiges : Si vous contestez notre décision concernant votre demande de garantie :

- Vous nous enverrez un avis de contestation, par écrit, exposant tous les détails de la contestation.
- Dans les 30 jours suivant la réception de l'avis de contestation, les parties conviendront de se rencontrer en personne ou par liaison audiovisuelle pour résoudre l'avis de contestation.