

GARANTIE COMMERCIALE STIHL

(Version du 16/01/2023)
ANDREAS STIHL SAS
Société par actions simplifiée
Siège social : 1, rue des épinettes, ZI Nord, 77200 Torcy
RCS Meaux n°318 354 818
Tél : 0801 90 22 14
Mail : contact@stihl.fr

Les lien hypertextes sont identifiés **en bleu souligné**

1. Objet de la garantie commerciale

STIHL accorde à ses clients consommateurs et professionnels une **garantie commerciale** dans les conditions ci-après définies.

Aux termes des présentes, est qualifié de client consommateur toute personne physique ou morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

A l'égard des clients consommateurs, la présente garantie commerciale ne se substitue pas à la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-12 du Code de la consommation et à celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, auxquelles STIHL reste tenue et qui sont rappelées dans l'encadré ci-après :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du

bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de

conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

A l'égard des clients professionnels, la présente garantie commerciale ne se substitue pas à la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, auxquelles STIHL reste tenue.

La garantie commerciale STIHL est assurée, y compris pour les machines et batteries Lithium-ion* vendues par STIHL sur le site stihl.fr, exclusivement par les [Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL FRANCE](#) dont la compétence est garantie par le contrat de distribution spécialisée conclu avec STIHL

La liste des Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL FRANCE est consultable en cliquant sur le [lien suivant](#) :

Sous réserve des conditions détaillées ci-après, la présente garantie commerciale est composée :

- d'une garantie commerciale gratuite applicable **exclusivement aux machines et aux batteries Lithium-ion STIHL (sur lesquelles est apposé un numéro de série)** et soumise à des conditions spécifiques ;
- d'extensions gratuites venant s'ajouter à cette garantie commerciale pour certains produits, soumises à des conditions spécifiques ;
- d'extensions de garantie payantes, soumises à des conditions spécifiques.

La présente garantie commerciale n'est pas transférable et s'éteint en cas de revente de la machine ou de la batterie, entre professionnels.

2. Champ d'application

STIHL garantit l'échange et le remplacement des pièces reconnues hors d'usage, par défaut d'usure, par défaut de montage ou par vice de matière. Sont exclues du champ d'application de la garantie les pièces rendues inutilisables soit par une usure normale, soit par une mauvaise utilisation ou une réparation non conforme. Ainsi, le remplacement des pièces d'usures n'est pas pris en charge dans le cadre de la garantie commerciale.

La responsabilité de STIHL au titre des articles 1245 et suivants du Code civil est exclue, à l'égard des clients professionnels, pour tout dommage causé aux biens qui ne sont pas destinés principalement à un usage privé.

La présente garantie commerciale s'applique exclusivement aux machines et batteries Lithium-ion* achetées en France métropolitaine et en Corse auprès de STIHL sur le site stihl.fr ou auprès de l'un des [Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France](#)

3. **Conditions d'exercice et durée de la garantie commerciale gratuite et de ses extensions gratuites**

Pour la mise en œuvre de la garantie commerciale gratuite et des extensions gratuites, le client doit contacter l'un des **Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France**

3.1. Conditions d'exercice

La garantie commerciale **gratuite et ses extensions gratuites** interviennent uniquement :

3.1.1 - Pour les machines

- dans le cadre d'une **utilisation normale** et conforme aux instructions précisées dans la notice d'emploi ;
- si la machine a été **enregistrée sur le site stihl.fr dans les trente (30) jours suivant l'achat** (sauf pour les professionnels qui ne sont pas soumis à cette obligation d'enregistrement sur le site stihl.fr);
- **sur présentation de l'email de confirmation de l'enregistrement** de la machine sur le site stihl.fr (sauf pour les professionnels cf paragraphe ci-dessus) , **ainsi que d'une facture d'achat** comportant le(s) numéro(s) de série de la machine (des machines), la date d'achat, les coordonnées du propriétaire, établie par STIHL ou par un Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France ou sur présentation d'un certificat de mise en service et de traçabilité dûment complété par un Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France et signé par le client ;
- sur présentation du **justificatif de la réalisation de la révision technique annuelle** (semestrielle pour les professionnels) préconisée dans la notice d'emploi de la machine, les frais de révision pièces et main-d'œuvre étant à la charge du client et librement définis par le **Partenaire Commercial Spécialisés STIHL France** ;
- si les éventuelles réparations ou interventions techniques passées subies par la machine ont été réalisées exclusivement avec des pièces de rechange STIHL d'origine ou par des pièces pouvant être certifiées à tout moment par leur fabricant comme étant de qualité équivalente aux pièces STIHL d'origine, sauf à démontrer que la défaillance ne résulte pas d'un entretien non conforme ou du montage d'une pièce de rechange autre que celle du fabricant.

Les conditions spécifiques d'exercice des extensions gratuites sont détaillées au point 3.3 des présentes.

La présente garantie commerciale et ses extensions sur les machines visées au point 3.3 des présentes sont gratuites, sous réserve des révisions techniques que le client est tenu de faire réaliser pour pouvoir bénéficier de la garantie et qui sont à la charge du client.

3.1.2 - Pour les batteries Lithium-ion*

- dans le cadre d'une **utilisation normale** et conforme aux instructions précisées dans la notice d'emploi ;

- **sur présentation d'une facture d'achat** comportant le(s) numéro(s) de série de la batterie (des batteries), la date d'achat, les coordonnées du propriétaire, établie par STIHL ou par un Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France ;

Les conditions spécifiques d'exercice des extensions gratuites sont détaillées au point 3.3 des présentes.

La présente garantie commerciale et ses extensions sur les batteries visées au point 3.3 des présentes sont gratuites.

3.2. Durée de la garantie commerciale gratuite et de ses extensions gratuites

Pour les clients consommateurs, la durée de la garantie commerciale gratuite est **d'un (1) an à compter de la fin du délai de deux ans de garantie légale de conformité** prenant effet à compter de la date de délivrance de la machine ou de la batterie (sauf extension de la garantie légale de conformité si le bien a fait l'objet d'une réparation ou d'un remplacement dans les conditions de l'article L 217-13 du code de la consommation).

Pour les professionnels, la durée de la garantie commerciale gratuite est **d'un (1) an à compter de la date de délivrance de la machine et de (2) deux ans à compter de la date de délivrance de la batterie**.

La durée des extensions gratuites venant s'ajouter à la garantie commerciale gratuite est précisée au point 3.3 « Liste et détail des extensions gratuites de la garantie commerciale » des présentes.

3.3. Liste et détail des extensions gratuites de la garantie commerciale

Pour bénéficier d'une extension de garantie, à l'issue de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale gratuite, le client doit respecter :

- le champ d'application visé au point 2 des présentes, et les conditions d'exercice visées au point 3.1 des présentes,
- les conditions spécifiques à chaque offre d'extension de garantie, telles que définies ci-après.

Les extensions ne sont pas cumulables entre elles et sont librement proposées par STIHL pour les ventes réalisées sur le site stihl.fr et/ou par les Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France participant à ces opérations d'extension de garantie sur les produits STIHL.

| <u>Clients bénéficiaires</u> | <u>Nom de l'extension de garantie</u> | <u>Validité</u> | <u>Durée de l'extension de la garantie commerciale</u> | <u>Conditions</u> |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Consommateurs | Extension MOTOPLUS | Machines achetées entre le 01/01/2020 et le 31/07/2021 : | 2 ans supplémentaires à compter de la fin de l'année de garantie commerciale | Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale, mentionnées au |

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Soit 2 ans au titre de la garantie légale de conformité - Puis 1 an au titre de la garantie commerciale. - Puis 2 ans d'extension de la garantie commerciale Soit un total de 5 ans de garantie. | <p>paragraphe « Conditions d'exercice » dans le présent document</p> <p>Valable pour l'achat simultané (figurant sur la même facture) d'une tondeuse thermique équipée d'un guidon Easy Bac (Modèles : RM 448 TC, RM 448 VC, RM 650 T, RM 650 V, RM 650 VS, RM 650 VE, RM 655 V, RM 655 VS, RM 655 YS) et d'un bidon de 5 litres de MotoPlus dans le réseau de Partenaires Commerciaux Spécialisés ou sur le site stihl.fr.</p> <p>Remarque : Nous constatons que l'utilisation des tondeuses avec du carburant MotoPlus permet d'accroître la performance du moteur et d'augmenter sa longévité, raison pour laquelle nous proposons cette extension de garantie.</p> |
| Consommateurs | Extension MOTOPLUS | Machines achetées entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022 : | <p>1 an supplémentaire à compter de la fin de l'année de garantie commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit 2 ans au titre de la garantie légale de conformité - Puis 1 an au titre de la garantie commerciale. - Puis 1 an d'extension de la garantie commerciale Soit un total de 4 ans de garantie. | <p>Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale, mentionnées au paragraphe « Conditions d'exercice » dans le présent document</p> <p>Valable pour l'achat simultané (figurant sur la même facture) d'une tondeuse thermique équipée d'un guidon Easy Bac (Modèles : RM 448 TC, RM 448 VC, RM 650 T, RM 650 V, RM 650 VS, RM 650 VE, RM 655 V, RM 655 VS, RM 655 YS) et d'un bidon de 5 litres de MotoPlus dans le réseau de Partenaires Commerciaux Spécialisés ou sur le site stihl.fr.</p> <p>Remarque : Nous constatons que l'utilisation des tondeuses avec du carburant MotoPlus permet d'accroître la performance du moteur et d'augmenter sa longévité, raison pour laquelle nous proposons cette extension de garantie.</p> |
| Professionnels | Extension RM 756 + Smart connector | Machines achetées entre le 01/01/2020 et le 31/07/2021 | <p>1 an supplémentaire à compter de la fin de l'année de garantie commerciale + Un Smart Connector offert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit 1 an au titre de la garantie commerciale - Puis 1 an d'extension de la garantie commerciale Soit un total de 2 ans de garantie commerciale | <p>Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale, mentionnées au paragraphe « Conditions d'exercice » dans le présent document</p> <p>Valable pour l'achat d'une tondeuse à moteur thermique modèles : RM 756 GS, RM 756 GC, RM 756 YS et RM 756 VC.</p> |
| Consommateurs | Extension Motomix à partir de 2019 | Machines achetées entre le 01/01/2019 et le 31/12/2022 | 1 an supplémentaire à compter de la fin de l'année de garantie | Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale, mentionnées au |

| | | | | |
|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <p>commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit 2 ans au titre de la garantie légale de conformité - Puis 1 an au titre de la garantie commerciale. - Puis 1 an d'extension de la garantie commerciale <p>Soit un total de 4 ans de garantie.</p> | <p>paragraphe « Conditions d'exercice » dans le présent document</p> <p>Valable pour l'achat simultané (figurant sur la même facture) d'une machine à moteur thermique STIHL fonctionnant exclusivement au mélange 2 temps et d'un bidon de carburant MOTOMIX</p> <p>Remarque : Nous constatons que l'utilisation du carburant MotoMix permet d'accroître la performance des moteurs fonctionnant au mélange 2 temps et d'en augmenter la longévité, raison pour laquelle nous proposons cette extension de garantie.</p> |
| Consommateurs | Extension EasyBack | Machines achetées entre le 01/01/2017 et le 31/12/2017 | <p>3 ans supplémentaires à compter de la fin de la garantie commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit 2 ans au titre de la garantie légale de conformité - Puis 1 an au titre de la garantie commerciale. - Puis 3 ans d'extension de la garantie commerciale <p>Soit un total de 6 ans de garantie.</p> | <p>Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale applicables en 2017, mentionnées dans l'historique des conditions de garantie figurant sur le site stihl.fr.</p> <p>Valable pour l'achat d'une tondeuse Viking de série 6 avec guidon EasyBack (Modèles MB 650.3 T, MB 650.3 V, MB650.3 VS, MB 655.3 V, MB 655.3 VS, MB 655.3 YS – Identification du modèle sur la plaque signalétique sur laquelle figure le numéro de série) dans le réseau de Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France</p> |
| Consommateurs | Extension Motomix avant 2019 | Machines achetées entre le 18/03/2016 et le 31/12/2018 | <p>1 an supplémentaire à compter de la fin de l'année de garantie commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit 2 ans au titre de la garantie légale de conformité - Puis 1 an au titre de la garantie commerciale. - Puis 1 an d'extension de la garantie commerciale <p>Soit un total de 4 ans de garantie.</p> | <p>Sous réserve de se conformer aux conditions de la garantie commerciale, mentionnées au paragraphe « Conditions d'exercice » dans le présent document.</p> <p>Valable pour l'achat simultané (figurant sur la même facture) d'une machine à moteur thermique STIHL fonctionnant exclusivement au mélange 2 temps et d'un bidon de carburant MOTOMIX</p> <p>Remarque : Nous constatons que l'utilisation du carburant MotoMix permet d'accroître la</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | performance des moteurs fonctionnant au mélange 2 temps et d'en augmenter la longévité, raison pour laquelle nous proposons cette extension de garantie. |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

4. Conditions d'exercice et durée des extensions de garantie payantes

Pour la mise en œuvre des extensions de garantie payantes, le client doit contacter l'un des [Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France](#)

4.1. Conditions d'exercice

Les extensions de garantie payantes interviennent :

- sans qu'aucun enregistrement sur le site stihl.fr ne soit nécessaire, étant précisé que les extensions de garantie payantes s'appliquent directement à l'issue de la garantie légale de conformité ;
- uniquement pour les machines et batteries Lithium-ion* dont les modèles sont visés au point 4.3.1, achetées ou récupérées en **CLICK & SERVICE** à la suite d'un achat sur le site stihl.fr, par des **clients consommateurs**, tels que définis au paragraphe 1 « Object de la garantie commerciale », auprès de l'un des [Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL FRANCE](#) situé en France métropolitaine ou en Corse.
- et seulement si l'extension de garantie payante a été achetée auprès d'un [Partenaire Commercial Spécialisé STIHL FRANCE](#) sur les produits STIHL,
 - soit simultanément à l'achat des machines ou batteries Lithium-ion* dans le point de vente,
 - soit lors du retrait en **CLICK & SERVICE** des machines ou batteries Lithium-ion* lorsque celles-ci ont été achetées sur le site stihl.fr
- à la condition que les machines et batteries Lithium-ion* aient fait l'objet d'une **utilisation normale** et conforme aux instructions précisées dans la notice d'emploi ;
- **sur présentation du contrat d'extension de garantie payante ou de l'email de confirmation de l'achat de l'extension de garantie adressé par STIHL FRANCE, ainsi que d'une facture d'achat** comportant le(s) numéro(s) de série de la machine (des machines) ou de la batterie Lithium-ion* (les batteries Lithium-ion*), la date d'achat, les coordonnées du propriétaire, établie par STIHL ou par un Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France ou sur présentation d'un certificat de mise en service et de traçabilité dûment complété par un Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France et signé par le client ;
- sur présentation des **justificatifs des révisions techniques annuelles effectuées par l'un des [Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL FRANCE](#)** conformément aux plans de maintenance décrits au point 4.3.2 ;

S'agissant plus particulièrement des machines, outre les conditions visées ci-dessus, les extensions de garantie payantes s'appliquent uniquement si les éventuelles réparations ou interventions techniques passées subies par la machine ont été réalisées exclusivement avec des pièces de rechange STIHL d'origine ou par des pièces pouvant être certifiées à tout moment par leur fabricant comme étant de qualité équivalente aux pièces STIHL d'origine, sauf à démontrer que la défaillance ne résulte pas d'un entretien non conforme ou du montage d'une pièce de rechange autre que celle du fabricant.

Les extensions de garantie sur les machines et les batteries Lithium-ion* visées au présent point 4 sont payantes, indépendamment des révisions techniques que le client est tenu de faire réaliser pour pouvoir bénéficier de la garantie, étant précisé que les frais de révision pièces et main-d'œuvre sont à la charge du client et sont librement définis par le [Partenaire Commercial Spécialisé STIHL France](#).

4.2. Durée des extensions de garantie payantes

Pour les clients consommateurs, la durée des extensions de garantie payantes est définie au paragraphe 4.3 « Liste et détail des extensions de garantie payantes » des présentes.

Pour les professionnels, ils ne sont pas éligibles aux offres d'extensions de garantie payantes.

4.3. Liste et détail des extensions de garantie payantes

Offres d'extension de 3 ans de garantie (Offres 2 + 3).

Pour bénéficier d'une extension de garantie payante de 3 ans, à l'issue de la garantie légale de conformité de 2 ans, le client doit respecter :

- le champ d'application visé au point 2 des présentes, et les conditions d'exercice visées au point 4.1 des présentes,
- les conditions spécifiques à chaque offre d'extension de garantie, telles que définies ci-après.

Les extensions ne sont pas cumulables entre elles et sont librement proposées par STIHL pour les ventes réalisées sur le site stihl.fr et/ou par les Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France participant à ces opérations d'extension de garantie sur les produits STIHL.

4.3.1. Liste des machines et batteries Lithium-ion* éligibles à l'extension et tarification

Les tarifs proposés ci-dessous portent la durée de garantie à 5 ans suivant la mise à disposition, soit une garantie commerciale de 3 ans supplémentaires à l'issue des 2 ans de garantie légale de conformité :

19 € TTC pour les batteries Lithium-ion* de type AK et AP achetées seules (les batteries dorsales ne sont pas éligibles à cette offre)

49 € TTC pour les machines à batteries achetées seules et fonctionnant avec des batteries de type AK et AP ou pour des ensembles proposés sous forme de kits contenant une machine à batteries + batterie AK ou AP

149 € TTC pour les robots de tonte iMOW (modèles RMI des séries 4, 5 et 6)

4.3.2. Révisions annuelles obligatoires

Les révisions annuelles sont obligatoires tel que cela est spécifié au point 4.1 des présentes.
Les plans de maintenance minimum sont définis par STIHL et décrits ci-dessous.

Pour les machines fonctionnant avec une batterie AK ou AP le plan de maintenance minimum défini par STIHL à réaliser par le revendeur consiste en :

- Un nettoyage externe
- Un nettoyage interne
- Un nettoyage externe de la batterie accompagnant la machine
- Le contrôle des organes et fonctions de sécurité
- Le graissage des pièces (Si requis dans le plan de maintenance pour la machine)
- L'affutage de l'outil (Si la machine est équipée d'un outil de coupe requérant un affutage)
- La proposition de remplacement des pièces d'usure si nécessaire.
- Le contrôle du bon fonctionnement de la machine avant restitution
- La vérification de l'adéquation entre la machine et le modèle de batterie utilisée.
- Un diagnostic électronique (Avec un rapport remis au client suite à la maintenance)

Pour les robots de tonte iMOW le plan de maintenance minimum défini par STIHL à réaliser par le revendeur consiste en :

- Vérification de la version du logiciel (mise à jour si cela est nécessaire)
- Contrôle de la charge de la batterie
- Le contrôle des organes et fonctions de sécurité
- Le contrôle des éléments de commande
- Le contrôle des roues AV / AR (Roulement – jeu)
- Le contrôle du moteur de tonte
- Le remplacement de la lame.
- La vérification des organes de tonte
- Le nettoyage général du robot
- La vérification du capteur de pluie et le calibrage du capot.
- Un diagnostic électronique (Avec un rapport remis au client suite à la maintenance)

5. La protection des données à caractère personnel (l'offre d'extension de garantie payante)

5.1. Objet et champ d'application

La présente Politique de protection des données à caractère personnel (ci-après la « Charte ») vous informe des modalités de traitement de vos données à caractère personnel (ci-après « Données ») lorsque vous souscrivez à l'offre d'extension de 3 ans de garantie (ci-après « l'Extension de garantie ») pour une machine ou une batterie auprès de l'un de nos Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France ou sollicitez le bénéfice de cette garantie. Avant de souscrire à l'Extension de garantie, cette Charte vous est présentée par le Partenaire Commercial Spécialisé STIHL. Nous vous invitons à la lire avec attention. Vous serez invité à cocher une case par laquelle vous reconnaissez avoir lu la Charte. Une copie de la Charte sera jointe à l'email de confirmation de la souscription adressé par STIHL.

Cette Charte n'a pas pour objet de vous informer des modalités de traitement de vos Données réalisées depuis le site www.stihl.fr ou relatifs aux autres garanties légales ou commerciales ; pour en savoir plus à ce propos, nous vous invitons à consulter notre [Charte de Protection des Données Personnelles](#).

5.2. Responsable de traitement de vos Données

Les traitements de vos Données sont menés par la société **ANDREAS STIHL SAS**, dont le siège est 1 rue des Épinettes, ZI Nord de Torcy, 77200 Torcy, immatriculée au RCS de Meaux sous le N° 318 354 818, en qualité de responsable de traitement (ci-après « STIHL »), en conformité avec le Règlement général N°2016/679 relatif à la protection des données personnelles (ci-après « RGPD ») et la Loi N°78/19 Informatique et Libertés dans sa rédaction consolidée (ci-après ensemble la « Législation données personnelles »).

5.3. Modalités de traitement de vos Données

| Finalités du traitement | Données traitées | Bases juridiques de traitement | Durées de conservation (sous réserve de vos droits) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Souscription à l'Extension de garantie | Données d'identification : civilité, nom, prénom, signature. Données de contact : adresse postale, adresse email, n° de téléphone. Données client : N° de souscription, date de souscription, mode de souscription (retrait en CLICK & SERVICE ou Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France), lieu de souscription, modèle de machine ou de batterie, N° de série de la machine ou de la batterie, N° de facture d'achat, type de client. | Exécution du contrat (art. 6§1 b) du RGPD). | Durée de l'Extension de garantie (base active), augmentée d'une durée de 5 ans (archive). |
| Gestion des demandes d'exercice de l'Extension de garantie (conditions d'éligibilité, exécution de la garantie, etc.) | Données d'identification : civilité, nom, prénom, signature. Données de contact : adresse postale, adresse email, n° de téléphone. Données client : N° de souscription, date de souscription, mode de souscription (retrait en CLICK & SERVICE ou Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France), lieu de souscription, modèle de machine ou de batterie, N° de série de la machine ou de la batterie, N° de facture d'achat, type de client, motif(s) donnant lieu à la demande d'exercice de l'Extension de garantie. | Exécution du contrat (art. 6§1 b) du RGPD). | Durée de l'Extension de garantie (base active), augmentée d'une durée de 5 ans (archive). |
| Gestion des réclamations et des litiges relatifs à l'Extension de garantie | Données d'identification : civilité, nom, prénom, signature. Données de contact : adresse postale, adresse email, n° de téléphone. Données client : N° de souscription, date de souscription, mode de souscription (retrait en CLICK & SERVICE ou Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France), lieu de souscription, modèle de machine ou de batterie, N° de série de la machine ou de la batterie, N° de facture d'achat, type de client, motif(s) de la réclamation et/ou du litige, information(s) partagées à l'occasion du traitement de la réclamation et/ou du litige. | Intérêt légitime de STIHL (art. 6§1 f) du RGPD), résidant dans la nécessité de répondre et de gérer les réclamations et les litiges avec ses clients. | Jusqu'à la résolution définitive de la réclamation et ou du litige (base active), augmentée d'une durée de 5 ans (archive). |
| Réalisation d'enquêtes de satisfaction ou d'études de marché | Données d'identification : civilité, nom, prénom. Données de contact : adresse email, n° de téléphone. Données client : N° de souscription, date de souscription, mode de souscription (retrait en CLICK & SERVICE ou Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL France), lieu de souscription, modèle de machine ou de batterie, N° de série de | Enquêtes/études par téléphone : Intérêt légitime de STIHL (art. 6§1 f) du RGPD) à collecter les avis de ses clients pour | Le temps de la réalisation de l'enquête ou de l'étude. Une fois l'enquête réalisée, les données sont anonymisées. |

| | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | la machine ou de la batterie, type de client, motif(s) ayant donné lieu à une demande d'exercice de l'Extension de garantie. Données de l'enquête de satisfaction ou de l'étude de marché : Réponse aux questions de l'enquête ou de l'étude. | améliorer ses produits et services. Enquêtes/études par email ou SMS : votre consentement (art. 6§1 a) du RGPD). | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

À l'issue des durées de conservation susvisées, vos Données sont supprimées ou rendues irrémédiablement anonymes.

5.4. Destinataires et transferts de vos Données

Lors de votre souscription à l'Extension de garantie ou de l'exercice de la garantie, vos Données sont collectées et/ou transférées à :

| Identité / Coordonnées | Rôle / Qualité |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le Partenaire Commercial Spécialisé STIHL auprès duquel l'Extension de garantie est souscrite. Ses coordonnées sont indiquées sur la facture afférente qui vous est remis à cette occasion. | Le Partenaire Commercial Spécialisé STIHL est chargé de collecter vos Données lorsque vous souscrivez à l'Extension de garantie, et nous transmettre les Données obtenues à cette occasion. |
| La société Marquetis AGENCY (« Marquetis ») SAS au capital de 111.500,00 euros, dont le siège social est situé Le Quintet A, 12 rue Barthélémy Danjou, 92100 Boulogne Billancourt. | Marquetis est chargée d'administrer la plateforme : <ul style="list-style-type: none"> • mise à disposition des Partenaires Commerciaux Spécialisés STIHL pour éditer le contrat de garantie commerciale ; • hébergeant les Données collectées par le Partenaire Commercial Spécialisé STIHL à l'occasion de votre souscription à l'Extension de garantie. |
| La société Teleperformance SE SE au capital de 146.844.000,00 euros, dont le siège est situé 21 rue Balzac 75008 Paris | Teleperformance est chargée d'assurer notre service client, en particulier de traiter les demandes d'exercice de l'Extension de garantie et de répondre à vos questions dans le cadre de l'assistance privilège. Teleperformance réalise également nos enquêtes de satisfaction ou études de marché par téléphone, par email. |

Les traitements de vos Données par Marquetis et Teleperformance sont encadrés par un contrat de sous-traitance. Marquetis et Teleperformance traitent vos Données dans la limite de ce qui est nécessaire pour réaliser les prestations attendues, en qualité de sous-traitant.

En complément, nous sommes susceptibles de transférer vos Données à des tiers, à savoir :

- à d'autres sociétés membres du groupe STIHL ;
- à des prestataires nous fournissant des solutions informatiques et logicielles nécessaires à l'exploitation de nos activités.

Le cas échéant, seules vos Données nécessaires aux destinataires concernés pour exécuter leurs prestations leurs sont transférées.

Nous limitons autant que possible le recours à des prestataires tiers situés en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace économique européen. Néanmoins, la localisation géographique de certains de nos prestataires nécessaires à l'exploitation de nos activités nous y contraint. Dans ce cas, nous veillons à ce que les destinataires assurent un niveau adéquat de protection de vos Données, comparable à la Législation données personnelles, avant de les leur transférer. À cet effet, nous pouvons encadrer un tel transfert par les clauses contractuelles types de la Commission européenne. Sachez également que certains de nos prestataires et partenaires sont susceptibles de transférer vos Données en dehors de l'Espace économique européen pour réaliser leurs prestations. Dans ce cas, nous exigeons que de tels transferts soient réalisés en conformité avec la Législation données personnelles.

5.5. Vos droits

5.5.1. Les droits dont vous disposez

| Les droits | L'objet |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le droit d'opposition | Conformément aux modalités de l'article 21, alinéa 1 du RGPD, vous avez le droit, à tout moment, de vous opposer aux traitements de vos Données, lorsque ces traitements sont réalisés sur la base légale de l'intérêt légitime. Lorsque vous vous opposez aux traitements par nos soins de vos Données : <ul style="list-style-type: none">• pour des finalités publicitaires, vous pouvez vous y opposer sans nous indiquer de motif(s) justifiant votre demande ;• pour toutes autres finalités, vous devez alors nous indiquer le ou les motif(s) impérieux motivant votre demande d'exercice de droit d'opposition. Votre opposition au(x) traitement(s) de vos Données vaut pour l'avenir. |
| Le retrait du consentement | Conformément aux modalités de l'article 7, alinéa 3 du RGPD, vous avez le droit à tout moment de retirer votre consentement aux traitements de vos Données, lorsque ces traitements sont réalisés sur la base légale de ce consentement. Vous pouvez retirer votre consentement sans nous indiquer de motif(s) justifiant votre demande. Le retrait de votre consentement au(x) traitement(s) de vos Données vaut pour l'avenir. |
| Le droit d'accès | Conformément à l'article 15 du RGPD, vous avez le droit de : <ul style="list-style-type: none">• nous interroger sur la nature et les modalités des traitements de vos Données que nous effectuons ;• d'obtenir une copie de vos Données que nous détenons. |
| Le droit de rectification | Conformément à l'article 16 du RGPD, vous avez le droit de nous demander de corriger vos Données qui sont erronées ou de les compléter. |
| Le droit à l'effacement | Conformément à l'article 17 du RGPD, vous avez le droit de nous demander d'effacer vos Données. Dans ce contexte, nous supprimons autant que possible les Données personnelles concernées. Néanmoins, sachez qu'une telle demande ne peut pas affecter notre droit de conserver vos données personnelles nécessaires : <ul style="list-style-type: none">• à satisfaire nos obligations contractuelles ou légales ;• en cas de réclamation et/ou de litige relatif à l'Extension de garantie. |
| Le droit à la limitation | Conformément à l'article 18 du RGPD, vous avez le droit de nous demander de limiter le traitement de vos Données, dans l'un des cas suivants : <ul style="list-style-type: none">• lorsque vous contestez l'exactitude de ces Données ou que vous considérez que nous les traiterions en contrariété avec nos obligations, mais que vous ne souhaitez pas, dans l'immédiat, leur suppression ; dans l'un ou l'autre cas, nous devons suspendre le traitement de vos Données, le temps de procéder aux vérifications nécessaires ;• lorsque nous n'avons plus besoin de ces Données mais que vous en avez besoin pour revendiquer, exercer ou/et défendre vos droits ; dans ce cas, nous devons conserver vos Données qui vous sont nécessaires. |
| Le droit à la portabilité | Conformément à l'article 20 du RGPD, vous avez le droit de nous demander de vous transmettre et/ou de transmettre au tiers de votre choix vos Données, dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par ledit tiers. |
| Le sort de vos Données après votre décès | Conformément à l'article 85 I. de la Loi Informatique et Libertés, vous avez le droit de nous donner des directives relatives au sort de vos Données après votre décès |
| Le droit de saisir une autorité de contrôle | Vous avez le droit d'introduire une réclamation devant la CNIL (https://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou toute autre autorité de contrôle compétente. |

5.5.2. Les modalités d'exercice de vos droits

Pour exercer l'un de vos droits, il vous suffit de nous transmettre votre demande par courriel, à l'adresse rgpd@stihl.fr, ou par voie postale, à l'attention du service « protection des données personnelles », à l'adresse : ANDREAS STIHL SAS, Zone Industrielle Nord de Torcy, 1 rue des Épinettes, 77200 Torcy (France).

Aucun paiement ne vous sera exigé pour l'exercice de vos droits, autres que les éventuels coûts d'envoi de vos demandes, sauf dans l'hypothèse de demandes répétitives et manifestement infondées. Après avoir reçu votre demande, vos Données transmises à cette occasion sont conservées par notre service « protection des données personnelles ». Ces données ainsi que nos correspondances subséquentes seront conservées sous forme d'archives pour une durée de 5 ans à compter du traitement définitif de votre demande. Nous sommes susceptibles de vous demander des informations complémentaires pour confirmer votre identité. Ces données complémentaires seront supprimées une fois votre identité confirmée.

La base légale pour le traitement de ces données personnelles est l'article 6, alinéa 1 f) du RGPD, à savoir notre intérêt légitime. La légitimité de ces traitements est de pouvoir prouver que nous avons traité votre demande d'exercice de droit.

5.6. Modifications

La présente Charte est susceptible d'être mise à jour, en particulier en application d'évolutions de la Législation données personnelles ou des modalités de l'Extension de garantie. La version de la Charte qui vous est remise lors de votre souscription à l'Extension de garantie est toujours celle en vigueur à cette date. Le cas échéant, nous vous informerons par e-mails des modifications apportées ultérieurement à la Charte.

6. Téléchargements

Vous pouvez télécharger l'ensemble des conditions de la garantie commerciale en cliquant sur le lien ci-dessous

<https://www.stihl.fr/fr/conditions-garantie#telechargement>

Conditions de la garantie commerciale et des extensions (PDF)

** Batteries utilisées comme source d'énergie exclusive pour les machines à batterie STIHL. Pour les professionnels seules les batteries Lithium ion professionnelles, des gammes AP et AR, sont concernées.*