

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

4. Toutes les réclamations de garantie ne doivent être soumises que pour le remboursement après réparation des coûts de pièces et de main-d'œuvre pour les travaux de garantie vérifiés. Pour consultation ou approbation des réparations sous garantie, appelez les services techniques de STIHL LIMITÉE au 1-800-267-8445.
5. Un des gestionnaires techniques de STIHL examinera la réclamation du détaillant à la réception. Si la réclamation est acceptée, le détaillant recevra une note de crédit électroniquement. Pour les demandes rejetées, l'explication complète est publiée dans le système B2B. Tout détaillant souhaitant faire rejeter le retour des pièces de réclamation doit demander ces actions, par écrit, dans les trente (30) jours suivant la date de la réclamation. Les pièces seront ensuite retournées aux frais du détaillant.
6. Pour les demandes qui ont été approuvées :
 - a. Le compte du détaillant sera crédité du coût total des pièces de rechange impliquées dans la réparation. L'allocation de main-d'œuvre ne s'appliquera pas aux accessoires de coupe, aux accessoires ou aux garanties.
 - b. STIHL LIMITÉE calculera une allocation de main-d'œuvre conformément aux horaires produits par ANDREAS STIHL 900814451 AG & Co. KG.
 - c. L'allocation de main-d'œuvre est basée sur le nombre total de minutes allouées pour la réparation et est calculée selon le taux de main-d'œuvre approuvé par la garantie STIHL du détaillant. Le taux de main-d'œuvre sous garantie STIHL est fixé à trois niveaux selon le niveau de progression du détaillant dans le programme de formation de service en ligne de l'Université STIHL.

Niveau de base - nouveau détaillant: \$50/heure

Niveau intermédiaire – Université STIHL – service – formation de technicien de base : \$75/heure

Niveau élevé – Formation avancée de STIHL avancée : \$125/heure

- d. Un crédit de diagnostic et de traitement est disponible pour les détaillants et devra être ajouté à la réclamation de garantie dans B2B. Pour les unités standard qui ne nécessitent pas de connexion à un dispositif de diagnostic assisté par ordinateur ni à un logiciel, un total de 15 minutes est disponible pour chaque unité sérialisée enregistrée réparée. Dans le cas où un test diagnostique MDG 1, ADG 1 ou ADG 2 est requis, un crédit de 25 minutes de diagnostic et de traitement peut être appliqué à la réclamation. Cela doit être inscrit sur la réclamation par le détaillant. Les accessoires de coupe, accessoires et garanties ne sont pas admissibles à ce crédit.

GARANTIE LIMITÉE

La garantie limitée de STIHL s'applique uniquement au propriétaire original de l'unité et n'est pas transférable. Il est de la responsabilité du détaillant d'afficher la garantie limitée chez le détaillant et d'examiner les conditions avec le client au moment de l'achat. Les unités achetées à l'extérieur du Canada peuvent être admissibles à la garantie canadienne si le client peut fournir une preuve d'achat. Le détaillant doit transmettre une copie de la preuve d'achat de l'équipement à son directeur technique. Les directives de garantie doivent être strictement respectées.

Les périodes de garantie suivantes s'appliquent aux produits STIHL :

	<u>Garantie du propriétaire</u> 1 an	<u>Garantie professionnelle</u> 90 jours
<p>1) SCIES À CHAÎNE À ESSENCE ET CUTQUIK*</p> <p>Les séries de modèles suivantes ne sont pas admissibles à la garantie du propriétaire (MS201, MS400, MS462, MS462 RS, MS500i, MS661, MS881, toutes les scies à chaîne MS à poignée supérieure, GS 461 et tous les modèles TS)</p>	<p>2 ans avec l'achat d'huile en emballages de six OU 4 bidons de 950 ml de MotoMix^{MD} OU 1 bidon de 4L de MotoMix^{MD}</p>	
<p>2) OUTILS MOTORISÉS À ESSENCE</p> <p>Les séries de modèles suivantes ne sont pas admissibles à la garantie prolongée de 2 ans FS361 - FS561</p>	<p>2 ans</p> <p>4 ans avec l'achat d'huile en emballages de six OU 4 bidons de 950 ml de MotoMix^{MD} OU 1 bidon de 4L de MotoMix^{MD}</p>	<p>2 ans</p>
<p>3) NETTOYEURS HAUTE PRESSION À ESSENCE RB</p>	<p>3 ans</p>	<p>1 an</p>
<p>4) TONDEUSES À ESSENCE</p>	<p>5 ans</p>	<p>1 an</p>
<p>5) TONDEUSES À ESSENCE RZ À RAYON DE BRAQUAGE ZÉRO</p> <p>*Le premier des deux. La preuve des heures doit être soumise avec la réclamation de garantie.</p>	<p>3 ans ou 500 heures*</p>	<p>3 ans ou 1 500 heures*</p>
<p>6) TONDEUSES À RAYON DE BRAQUAGE ZÉRO RZA/AZA</p> <p>*Le premier des deux. La preuve des heures doit être soumise avec la réclamation de garantie.</p>	<p>5 ans ou 2 000 heures*</p>	<p>5 ans ou 2 000 heures*</p>
<p>7) TOUS LES OUTILS ÉLECTRIQUES</p>	<p>4 ans</p>	<p>2 ans</p>
<p>8) OUTILS À BATTERIES LITHIUM-ION</p> <p>Ligne AI</p> <p>Système AS</p> <p>Système AK</p> <p>Système AP</p> <p>**Toutes les scies à chaîne MSA à poignée supérieure et tous les modèles TSA ne sont pas admissibles à la garantie du propriétaire</p>	<p>5 ans</p> <p>5 ans</p> <p>5 ans</p> <p>5 ans</p>	<p>Non applicable</p> <p>3 ans</p> <p>3 ans</p> <p>3 ans</p>
<p>Batteries</p>	<p>5 ans</p>	<p>5 ans</p>