

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
SIÈGE SOCIAL/DISTRIBUTION/CENTRES DE VENTE/HORAIRES D'OUVERTURE.....	3
RESPONSABILITÉS DE STIHL LIMITÉE.....	6
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES CLIENTS DE STIHL	6
RESPONSABILITÉS DU DÉTAILLANT STIHL	7
DIRECTIVES DE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES PRODUITS	8
DIRECTIVES POUR LES DÉTAILLANTS	8
DIRECTIVES RELATIVES AU SIGNALEMENT DES INCIDENTS	8
CONDITIONS DE VENTE.....	9
<i>MODALITÉS DE PAIEMENT</i>	9
<i>PRIX</i>	10
<i>DISPOSITIONS D'ANNULATION</i>	10
<i>ACCEPTATION DES COMMANDES</i>	11
<i>COMMANDES ET EXPÉDITION</i>	11
<i>POLITIQUE DE TRANSPORT</i>	12
<i>MARCHANDISES ENDOMMAGÉES ET DISPARUES</i>	13
<i>MARCHANDISES RETOURNÉES</i>	14
<i>RETOURS DU MARCHÉ STIHL</i>	14
POLITIQUE DE GARANTIE.....	15
<i>FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE GARANTIE/PRODUIT</i>	15
<i>PROCÉDURE POUR LES SOUMISSIONS DE GARANTIE</i>	15
<i>GARANTIE LIMITÉE</i>	16
<i>COUVERTURE DE GARANTIE</i>	19
<i>LIMITATIONS DE LA GARANTIE</i>	19
GARANTIE DE SATISFACTION DE BATTERIE DE TRENTE JOURS	19
SOUTIEN À L'INFORMATION TECHNIQUE	20
OBLIGATIONS DES DÉTAILLANTS STIHL	20
GRANDES VENTES DE SOUMISSIONS	20
PROGRAMME D'AIDE AUX SOUMISSIONS	21
PROGRAMME PRO-FLEET POUR PAYSAGISTES COMMERCIAUX	21
RÉCOMPENSES STIHL	22
POLITIQUE D'AIDE À LA PUBLICITÉ	23
<i>RÈGLES ET RÈGLEMENTS</i>	23
<i>POLITIQUE DE PRIX MINIMUM ANNONCÉ (PPMA)</i>	23
<i>JOURNAUX ET REVUES RÉGIONAUX</i>	24
<i>PUBLIPOSTAGE</i>	25
<i>COURRIER PRODUIT PAR LES DÉTAILLANTS</i>	25
<i>RADIO ET TÉLÉVISION</i>	25
<i>PANNEAUX PUBLICITAIRES</i>	26

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

NUMÉRIQUE.....	26
RÉSEAUX SOCIAUX	26
SALONS PROFESSIONNELS.....	27
ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX.....	27
PUBLICITÉ ET PROMOTION DES VENTES	27
FONDS DE MARKETING DES DÉTAILLANTS.....	28

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

INTRODUCTION

L'intention et la politique de STIHL LIMITÉE sont d'exploiter ses activités selon des pratiques commerciales acceptées et solides. Le respect de ces procédures entraînera une gestion rapide et efficace des affaires entre STIHL LIMITÉE et ses détaillants.

Ce manuel de soutien aux détaillants décrit notre politique d'exploitation de base. Votre Gérant du Territoire ou le département de soutien aux détaillants de STIHL vous aidera à répondre à toute autre question que vous pourriez avoir.

STIHL LIMITÉE fera tout son possible pour tenir à jour tous les informations techniques et mémorandums. De futures déclarations de politique et de procédure seront disponibles dans notre système B2B.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

SIÈGE SOCIAL

STIHL LIMITÉE
1515, chemin Sise
London (Ontario) N6N 1E1
Canada
Tél. : 519 681-3000

HEURES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30

Commandes :

W : b2b.stihl.com/ca/

Soutien aux détaillants ou services techniques (ANG/FR) :

Tél. : 1 800 26 STIHL (7 8445)
Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h 30 (HE)

Formation et soutien en ligne :

academy.stihl.com
stihldealerhub.ca

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

Personnel du siège social

Dave Warren	Président
Angelo DeThomasis, CPA, CA	Directeur financier
Jeff Loosemore	Directeur national du marketing
Scott Clarke	Directeur des ventes, Ontario et l'Ouest canadien
Chad Dubois	Directeur des ventes, Québec et l'Est du Canada
Jason McNichol	Directeur national des opérations
Sarah Arnold, CHRL	Directrice des ressources humaines
Mike Robillard	Directeur des systèmes d'information
Mark Douglas,	Directeur du centre de distribution
Victoria Stewart, CPA, CA	Superviseure comptable
Aly MacKinnon	Superviseure du marketing
Dayna Wills	Superviseure du crédit
Darcy Rich	Superviseure des achats
Vishal Rajarajan	Superviseur du soutien aux détaillants
Jim Howse	Gérant du Territoire (Centre de l'Ontario - péninsule du Niagara)
Scott Lundrigan	Gérant du Territoire (GRT)
Ben Murphy	Gérant du Territoire (Est de l'Ontario)
Scott Rowlands	Gérant du Territoire (Sud-Ouest de l'Ontario)
Michael Grant	Directeur du service après-vente
Greg Byers	Spécialiste technique
Jacob St. Onge	Spécialiste des solutions commerciales - centre de l'Ontario/péninsule du Niagara
Michael Kennedy	Spécialiste des solutions commerciales - Est de l'Ontario/Ouest du Québec
Marylin Oshana	Coordonnatrice des ressources humaines
David Rondon	Spécialiste des données de référence
Erica Pennycook	Administratrice du crédit
Jaden Glew	Coordonnateur du commerce électronique et du site Web
Josh Clark	Spécialiste des événements - Timbersports ^{MD}
Filip Wieckowski	Spécialiste des produits, accessoires et articles forestiers
Dominic Trudeau	Spécialiste des comptes clés
James Webster	Ventes internes (Terre-Neuve-et-Labrador)

Soutien bilingue

Robert Dufour	Spécialiste principal, soutien aux détaillants
Katie Rioux	Administratrice du crédit
Poste vacant	Spécialiste technique
Gabriel Lemieux	Gérant du Territoire (Mauricie, Lac-Saint-Jean et Québec)
John Burnett	Gérant du Territoire (Côte-Sud, Cantons-de-l'Est et Abitibi)
Poste vacant	Gérant du Territoire (Beauce, Bas-Saint-Laurent, péninsule gaspésienne et Nord du Nouveau-Brunswick)
Richard Kingstone	Gérant du Territoire (Outaouais, Laurentides et Montréal)
Poste vacant	Spécialiste des solutions commerciales - Québec

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

CENTRE DE DISTRIBUTION
DESSERVANT L'OUEST CANADIEN

STIHL LIMITÉE
27004 - 92 Avenue
Acheson (Alberta) T7X 6J2

Personnel

Trent Gillett

Sean Beggs

Adam Beer

Ian Alspach

Charles Eddy

Jason Rosmanitz

Richard Morier

Joe Antonishin

Derrick Jesson

Gérant du centre de distribution

Gérant du Territoire (Intérieur sud, Kootenay et Lower Mainland de la C.-B.)

Gérant du Territoire (Nord de la C.-B., Yukon et Nord-Ouest de l'Alberta)

Gérant du Territoire (Vancouver, île de Vancouver et côte de la C.-B.)

Gérant du Territoire (Nord de l'Alberta et Nord-Ouest de la Saskatchewan)

Gérant du Territoire (Sud de l'Alberta et Sud-Ouest de la Saskatchewan)

Gérant du Territoire (Est de la Saskatchewan, Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario)

Directeur technique (Ouest canadien)

Spécialiste des solutions commerciales (Ouest canadien)

CENTRE DE DISTRIBUTION
DESSERVANT LE SECTEUR MARITIME

STIHL LIMITÉE
140, avenue MacNaughton
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1H 3L9

Personnel

Paul Woodworth

David Jack

Bryce Girvan

Gérant du centre de distribution

Gérant du Territoire (Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard) et Sud du Nouveau-Brunswick)

Directeur technique (Canada atlantique et Est-du-Québec)

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

RESPONSABILITÉS DE STIHL LIMITÉE

En tant que filiale détenue à 100 % par STIHL International GmbH, il incombe à STIHL LIMITÉE de représenter sa société mère à travers le Canada. Pour y parvenir efficacement, nous sommes chargés des responsabilités de base suivantes :

1. Promouvoir, vendre et entretenir les produits STIHL sur le marché canadien.
2. Offrir un approvisionnement adéquat de tous les produits STIHL afin de répondre efficacement aux besoins des détaillants STIHL.
3. Sélectionner et nommer des détaillants de service autorisés STIHL, et/ou des détaillants d'électricité à batterie approuvés, qui respectent et maintiennent des normes spécifiques.
4. Employer, former et superviser le personnel de STIHL LIMITÉE, assurant ainsi une organisation efficace, performante et professionnelle.
5. Aider les détaillants STIHL dans les ventes, la promotion, la publicité et le service par le biais de cliniques de formation, de contacts personnels et de tout autre moyen nécessaire pour maintenir une relation mutuellement satisfaisante entre STIHL LIMITÉE et ses détaillants.

La politique stricte de STIHL LIMITÉE, comme c'est la politique mondiale de STIHL, est d'offrir les produits STIHL uniquement aux détaillants autorisés.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES CLIENTS DE STIHL

La politique de confidentialité des clients de STIHL LIMITÉE couvre la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels, par exemple lorsqu'une personne visite notre site Web, achète des produits STIHL, fournit de l'information lors de salons professionnels ou appelle nos associés aux ventes ou au soutien. La vie privée des consommateurs est une priorité chez STIHL LIMITÉE, et nous faisons de grands efforts pour la protéger. Nous prenons cette responsabilité au sérieux et protégeons avec diligence tous les renseignements personnels en notre possession.

Nous recueillons de l'information sur les consommateurs afin de nous aider à offrir un service à la clientèle supérieur. Les renseignements personnels nous aident à tenir les consommateurs informés des derniers produits, offres spéciales et événements.

STIHL LIMITÉE prend votre vie privée très au sérieux. **STIHL LIMITÉE ne vend ni ne loue de coordonnées à d'autres entreprises ou distributeurs.** Notre politique de confidentialité est disponible sur notre site Web à www.stihl.ca.

Pour assurer la sécurité des renseignements personnels, nous communiquons ces directives aux employés de STIHL LIMITÉE et appliquons strictement les protections de la vie privée au sein de l'entreprise.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

RESPONSABILITÉS DU DÉTAILLANT STIHL

1. Maintenir un inventaire adéquat et représentatif de tous les biens entiers, chaînes de scie, accessoires et pièces STIHL.
2. Offrir un service et une solution de garantie appropriés pour répondre aux besoins du marché.
3. S'assurer que l'acheteur reçoit un manuel d'utilisation.
4. L'enregistrement du produit doit être saisi dans B2B dans un délai de sept jours.
5. Promouvoir activement, démontrer, afficher et publiciser des produits STIHL.
6. Garder les comptes financiers à jour, conformément aux « Modalités de vente » de STIHL LIMITED (pages 9-14).
7. Vendre uniquement à partir de son ou de ses lieux d'entreprise établis approuvés par STIHL LIMITÉE.
8. En aucun cas le détaillant ne doit modifier un produit STIHL, ajouter des pièces ou accessoires non autorisés, ni modifier le produit par rapport à son état d'origine sans le consentement écrit exprès de STIHL LIMITÉE.
9. Le détaillant ne doit jamais déconnecter, retirer ou désactiver aucun dispositif de sécurité ou contrôle de l'unité. Il est recommandé de noter dans l'ordre de réparation toute modification, tout retrait ou toute désactivation de l'équipement de sécurité qui a été apporté à l'unité avant sa réception chez le détaillant. Ces problèmes doivent être portés à l'attention du client, et le détaillant devrait recommander que tout problème soit corrigé et que l'appareil soit remis en bon état de fonctionnement. Dans le cas où le client refuse de faire effectuer une réparation lorsqu'un danger ou une condition dangereuse lui a été signalé, cela doit être consigné sur la facture du client et sur la copie du détaillant.
10. Seules les pièces de rechange autorisées STIHL devraient être utilisées sur tous les produits STIHL.

Il est important que le client connaisse et respecte son équipement et comprenne toutes les procédures opérationnelles et les instructions de sécurité. Les outils électriques, s'ils sont mal utilisés ou entretenus, sont dangereux. Il incombe au détaillant de conseiller le client sur la sécurité des produits, y compris les accessoires appropriés, en complément des manuels d'utilisation et d'autres renseignements techniques fournis par STIHL LIMITÉE.

Il est interdit aux détaillants STIHL autorisés de vendre des produits STIHL à un tiers où des produits sont achetés pour la revente. De plus, il est interdit de transférer aucune des responsabilités ci-dessus à un tiers sans le consentement écrit de STIHL LIMITÉE.

Les détaillants agréés STIHL sont autorisés à vendre des produits STIHL à partir du site Web de leur entreprise. Les détaillants tiers ne sont pas autorisés (c'est-à-dire Amazon).

Les responsabilités du détaillant STIHL contribuent à préserver et à protéger la réputation et la bonne volonté associées aux produits de marque STIHL.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

DIRECTRIVES DE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES PRODUITS

La responsabilité concernant les produits désigne le domaine du droit impliquant la responsabilité des fabricants et vendeurs de produits envers les personnes qui pourraient être blessées ou dont la propriété pourrait être endommagée par le produit d'un fabricant. Les « vendeurs » au sein de la chaîne de distribution ANDREAS STIHL AG & Co. KG incluent le fabricant, l'importateur, le distributeur et le détaillant/locataire.

Les manuels d'utilisation peuvent être imprimés ou téléchargés gratuitement à www.stihl.ca. Les manuels d'utilisation doivent accompagner la vente de tous les produits STIHL. Les détaillants de location devraient fournir une copie à chaque location et s'assurer que toutes les étiquettes sont présentes et lisibles sur chaque produit de location. Tout cela est disponible gratuitement chez STIHL LIMITÉE.

DIRECTIVES POUR LES DÉTAILLANTS

1. Pour tous les produits STIHL, la meilleure expérience client inclut l'assemblage et le service avant la remise ou la livraison.
2. Les détaillants et le personnel devraient bien connaître les manuels d'utilisation ainsi que les instructions et avertissements de sécurité qui s'y trouvent. Ces éléments devraient être discutés et évalués avec le client. Pour les scies à chaîne, discutez du rebond, du recul et du tirage; pour les débroussailleuses, discutez du recul; et pour les découpeuses à disque, discutez des forces de déplacement, de montée et réactives. Décrivez les causes de ces forces réactives et comment les éviter.

DIRECTRIVES RELATIVES AU SIGNALEMENT DES INCIDENTS

Dans le cas où un client s'adresse au détaillant STIHL avec des réclamations pour blessures corporelles ou dommages matériels résultant de l'utilisation d'un produit STIHL, nous recommandons la procédure suivante :

1. En cas de dommages matériels ou de blessures graves, informez STIHL LIMITÉE en appelant le (519) 681-3000 poste 4163 dès que possible pour parler au directeur du service après-vente.
2. Toute discussion que le détaillant pourrait avoir à propos de l'incident, ou du produit, pourrait ensuite servir de preuve au tribunal, si une poursuite est intentée. Par conséquent, le détaillant ne devrait prendre aucun engagement ni jugement personnel concernant l'incident. Le détaillant ne devrait pas commenter si le produit était « défectueux » ou s'il a mal fonctionné.
3. Informez le client ou le demandeur que STIHL est préoccupée du fait qu'un de ses produits est impliqué. Les détaillants devraient exprimer leur volonté d'écouter le client et de lui informer que des renseignements supplémentaires seront nécessaires pour assurer une compréhension approfondie de la situation. Faites attention de ne pas faire de déclarations générales suggérant une responsabilité ou de référence à des circonstances antérieures.
4. Obtenez le modèle et le numéro de série du produit concerné. Si une scie à chaîne est impliquée, obtenez la longueur du guide-chaîne, la marque, le type de chaîne, la jauge, la longueur et observez l'état de la chaîne. Si ce n'est pas une scie à chaîne, obtenez des renseignements sur l'accessoire ou l'outil fonctionnel.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

5. Demandez que le produit concerné soit amené pour une inspection complète. Un produit impliqué dans un incident pourrait être utilisé comme preuve dans des procédures judiciaires. N'effectuez aucune réparation, aucune modification, ni aucun ajustement du produit avant d'être autorisé.

CONDITIONS DE VENTE

Les modalités de vente de STIHL LIMITÉE resteront en vigueur jusqu'à modification contraire. STIHL LIMITÉE a le droit de modifier les prix, les rabais et les conditions de vente de ses produits, pièces et accessoires sans avis préalable au détaillant.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les modalités normales de paiement pour les factures STIHL LIMITÉE sont les suivantes :

1. Les modalités standard sur toutes les commandes incluent un rabais d'un pour cent si elles sont payées dans les 15 jours, soit un montant net de 30/60. Les commandes d'une valeur de plus de 10 000 \$ peuvent être admissibles à des conditions prolongées. Consultez les détails promotionnels au moment de commander.
 - a. Tous les comptes non payés avant la date d'échéance seront soumis à des frais de service de 2 % par mois (24 % par année).
 - b. Les comptes en retard seront placés sur une base « sans expédition » jusqu'à ce que le compte soit mis à jour ou jusqu'à ce que des arrangements acceptables pour STIHL LIMITÉE soient pris.
 - i. Les comptes en retard de 31 à 60 jours peuvent être mis en attente pour les unités; les expéditions de pièces peuvent être prises en compte après approbation du plan de remboursement convenu avec le superviseur du crédit.
 - ii. Les comptes ayant plus de 61 jours de retard seront placés en retenue de crédit.
 - iii. Les comptes en retard de plus de 91 jours sont soumis à une lettre de « mise en demeure » et peuvent être envoyés en recouvrement. Les comptes envoyés à une agence de recouvrement tierce sont considérés comme terminés.
 - c. Tous les biens sérialisés sont « payés tels que vendus » ou doivent être payés à la date d'échéance, selon la première échéance.
2. Aucun envoi ne sera effectué en consignation.

Veillez noter : les détaillants STIHL bénéficient d'un rabais de 1 % si la facture est payée en totalité avant la date de rabais. Lorsque le paiement est effectué dans la période d'escompte appropriée, il suffit **de déduire 1 % du montant avant impôt** de la facture. Les détaillants effectuant des paiements via B2B de STIHL peuvent être admissibles à 2 % si les paiements sont effectués dans les 15 jours.

Lors du paiement, veuillez identifier quelles factures sont payées. Vous pouvez transférer une copie de la facture payée; inclure une copie de votre relevé de compte, en identifiant clairement les factures en cours de paiement; ou lister toutes les factures payées sur le transfert de fonds. Il est impératif de savoir quelles factures sont payées pour bien gérer votre compte auprès de STIHL LIMITÉE. Vous pouvez aussi examiner des factures, effectuer des paiements en ligne et consulter votre relevé sur B2B.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

Le processus de paiement B2B en ligne de STIHL LIMITÉE est une façon rapide, efficace et sécuritaire d'effectuer des paiements sur votre compte. Les paiements peuvent être effectués directement par vous dans le système B2B et envoyés automatiquement à STIHL LIMITÉE, éliminant ainsi la nécessité de préparer et d'émettre des chèques.

Des modalités spéciales seront parfois offertes dans le cadre d'une offre promotionnelle. Ces modalités ne peuvent pas être combinées aux modalités « normales » mentionnées ci-dessus. STIHL LIMITÉE peut, à sa discrétion, modifier les conditions promotionnelles pour un détaillant particulier, ce qui pourrait entraîner une obligation d'accélérer votre paiement.

Un détaillant STIHL doit garder son compte à jour pour éviter les interruptions de service. Cette politique est dans l'intérêt fondamental du détaillant, pour qui nous nous efforçons d'offrir le service de la plus haute qualité.

Toutes les factures de STIHL LIMITÉE sont envoyées par courriel au contact de facturation qui nous est fourni. Si un contact de facturation doit être mis à jour, veuillez contacter le département du crédit de STIHL Limitée.

PRIX

1. STIHL LIMITÉE peut, sans préavis au détaillant, modifier les prix, les rabais et les conditions de vente de ses produits, pièces et accessoires.
2. Les changements de prix sont effectifs à une date précise, et tous les envois à partir de cette date seront facturés au prix révisé.
3. STIHL LIMITÉE se réserve le droit de réémettre toute facture, en cas de découverte d'une erreur de facturation, dans les 60 jours suivant la date originale de la facture. Pour la protection du détaillant, toutes les erreurs de facturation suspectées doivent être signalées à un représentant du soutien aux détaillants dès que possible.
4. Les changements de prix et de numéro de pièce peuvent être mis à jour périodiquement.

DISPOSITIONS D'ANNULATION

1. Chacune des parties aura le droit de mettre fin à la relation entre STIHL LIMITÉE et un détaillant STIHL autorisé, pour quelque raison que ce soit, après soixante (60) jours d'avis écrit à l'autre partie. En cas de résiliation en vertu de cette disposition, le détaillant accepte de retirer tout affichage, y compris celle du magasin-concept STIHL, et d'arrêter toute publicité de toute nature le présentant comme un détaillant autorisé de produits STIHL.
2. Il est par la présente convenu que STIHL LIMITÉE n'a aucune obligation d'accepter le retour de tout produit STIHL auprès du détaillant après l'avis de résiliation, peu importe la partie qui a mis fin à la relation. Le détaillant accepte qu'il n'ait aucun droit de, et ne doit pas réclamer auprès de STIHL LIMITÉE, aucune indemnité, dommage ou paiement pour goodwill ou autre compensation en cas de résiliation conformément aux présentes, et accepte en outre de payer rapidement toutes les factures en souffrance conformément aux modalités de STIHL LIMITÉE en vigueur au moment de l'expédition.
3. Dans le cas où le retour de tout produit STIHL par le détaillant n'est pas autorisé après un avis de résiliation, le détaillant conserve le droit de vendre ces produits.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

ACCEPTATION DES COMMANDES

Malgré toute autre disposition, une commande du détaillant ne peut lier STIHL LIMITÉE sans l'acceptation de cette dernière. Il sera à la seule discrétion de STIHL LIMITÉE de savoir si une commande du concessionnaire est remplie. STIHL LIMITÉE ne garantit pas que les commandes seront traitées dans un délai particulier et ne sera pas responsable de tout retard dans leur traitement. Le détaillant accepte qu'il n'ait aucun droit, et ne doit pas réclamer auprès de STIHL LIMITÉE, aucune indemnité, dommage ou paiement pour goodwill ou autre compensation si une commande n'est pas remplie.

COMMANDES ET EXPÉDITION

1. Pour plus de commodité, les commandes peuvent être passées en ligne, via le système d'affaires Web B2B de STIHL. Les commandes peuvent également être passées via les lignes directes du soutien aux détaillants de STIHL LIMITÉE.

Du lundi au vendredi de 7 h à 18 h 30 (HE) :

Toutes les provinces

Téléphone : 1-800-26-STIHL (7-8445)

orders@stihl.ca

2. Commandes consolidées :

Vous pourriez potentiellement recevoir une cargaison contenant plusieurs commandes. Par conséquent, un avis de livraison (voir la section Documents ci-dessous) peut contenir plusieurs commandes en retard. Cependant, des factures individuelles seront fournies pour simplifier le traitement des bons de commande de votre côté.

3. Documents :

- Pour recevoir une confirmation de commande, un avis de livraison et/ou une facture/notes de crédit, une adresse courriel doit être fournie à STIHL LIMITÉE.
- Pour des raisons de confidentialité, cette adresse courriel doit être conservée par STIHL LIMITÉE (et non par les utilisateurs sur B2B). Donc, si vous n'avez pas encore configuré les courriels du destinataire auprès de notre département du crédit, envoyez une demande avec les adresses courriel requises pour votre détaillant à credit@stihl.ca.
- Une fois la commande libérée pour le retrait, une confirmation de commande sera envoyée par courriel au destinataire désigné.
- Une fois la commande prélevée, emballée et expédiée, un avis de livraison est ensuite envoyé à l'adresse courriel enregistrée. Ce document identifie ce qui est physiquement inclus dans la livraison individuelle. Il ne contient pas les quantités de commandes originales ni les renseignements sur les commandes en retard. Il explique à quoi s'attendre à l'arrivée de la cargaison.
- Une facture est envoyée par courriel de nuit à l'adresse courriel désignée une fois la publication terminée.

4. Objectifs d'expédition :

- Les expéditions de messagerie reçues avant 11 h HE seront expédiées le jour même.
- Les livraisons à chargement partiel lors des recommandes de produits en saison passées avant midi seront envoyées le lendemain.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

- Les commandes de réservation saisonnières seront expédiées au fur et à mesure. En raison du volume, veuillez prévoir un délai de traitement de 7 à 10 jours ouvrables pour STIHL LIMITÉE avant l'expédition.

REMARQUE : Les commandes de messagerie pèsent habituellement moins de 150 lb (6 unités). Veuillez passer vos commandes dès que possible. Si un grand volume de commandes est reçu juste avant la limite, les expéditions pourraient être retardées au lendemain.

5. Il est de la responsabilité du détaillant de confirmer le nombre de pièces avant de signer la facture de transport du transporteur. Notez tout dommage ou pénurie sur la feuille de transport du transporteur avant de signer (documentez l'état des palettes à la livraison. Par exemple, film rétractable déchiré ou étiré, ruban de sécurité STIHL manquant, etc.).

POLITIQUE DE TRANSPORT

1. Toutes les marchandises seront expédiées par un transporteur privilégié par STIHL, F.O.B. Origin (London, ON, Acheson, AB ou Moncton, NB).

STIHL LIMITÉE devrait recevoir une notification de toute pénurie, écart ou envoi endommagé dans les vingt-quatre (24) heures suivant la livraison. STIHL LIMITÉE ne sera pas tenue responsable des biens perdus ou endommagés si le détaillant a signé un billet de transport comme reçu complet et sans dommage.

Les niveaux de service de STIHL LIMITÉE dépendent de l'utilisation de nos systèmes automatisés d'expédition. Ainsi, nous ne pouvons pas accepter les demandes d'expéditions via des coursiers/transporteurs non privilégiés ni pour les expéditions en PCV facturées au compte du détaillant.

2. Les calculs du transport sont basés sur la valeur de la commande. En conséquence, les frais de transport seront calculés comme suit :

<u>Valeur de la commande (*PDSM)</u>	<u>Frais de transport</u>
0 \$ à 999,99 \$	20,00 \$ tarif forfaitaire
1 000,00 \$ à 9 999,99 \$	2 % de la valeur de la commande
10 000,00 \$ ou plus	Transport gratuit**

* Le PDSM est clairement indiqué lors de la création d'une commande dans B2B.

** Les commandes nécessitant un chargement partiel (trop gros pour un coursier) peuvent prendre plusieurs jours à être traités.

3. Le transport, basé sur le poids total de la commande, est payé sur l'expédition initiale. Toutes les commandes en retard ultérieures seront expédiées gratuitement. Certains produits peuvent être exclus, sous certaines conditions à la discrétion de STIHL LIMITÉE.
4. STIHL LIMITÉE est responsable uniquement des frais de transport. Cela n'inclut pas les frais supplémentaires, tels que le hayon, la détention, les rendez-vous de livraison, la livraison à l'interne, etc.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

MARCHANDISES ENDOMMAGÉES

Il est du devoir du détaillant STIHL d'inspecter tous les produits livrés pour détecter d'éventuels dommages au moment de la réception.

1. Si un dommage est découvert, la procédure suivante doit être suivie :
 - a. Informer le coursier des dommages apparent pendant la livraison et le noter sur la preuve de livraison du coursier
 - b. Si les dommages sont cachés ou non détectés, contacter le soutien technique des détaillants STIHL LIMITÉE au 1-800-267-8445 dès que les dommages sont découverts et fournir les renseignements suivants :
 - i. Une copie de la preuve de livraison du transporteur.
 - ii. Une liste complète de tout produit endommagé, incluant les unités, les numéros de modèle et les numéros de série (le cas échéant), ainsi qu'une liste des pièces endommagées nécessitant un remplacement pour la réparation de toutes les unités.
 - iii. Photographies de chaque unité et emballage du produit endommagé montrant les dommages et l'étiquette du modèle/numéro de série.
 - c. Réparer l'unité ou les unités, en ne remplaçant que les pièces nécessaires pour remettre l'article en état « comme neuf ».
 - d. Après la réparation de l'unité endommagée, une réclamation peut être soumise au système de réclamation de garantie STIHL LIMITÉE via B2B :
 - i. Sélectionner « Produit endommagé lorsqu'il est retiré de la boîte » dans le champ défaillance/symptôme et sélectionner le code de défaillance approprié lié aux dommages.
 - ii. Joindre la documentation requise trouvée au point B, ci-dessus, à la réclamation de garantie.
 - iii. Conserver les pièces endommagées pendant 90 jours, conformément à la politique de réparation sous garantie de STIHL LIMITÉE.

MARCHANDISES DISPARUES

Il incombe au détaillant STIHL de s'assurer que tous les produits inscrits sur le connaissance sont reçus. Tout article manquant doit être identifié sur la preuve de livraison du transporteur et signalé au soutien des détaillants dans les 24 heures.

En cas de pièces, composants ou assemblages manquants lors de l'inspection initiale d'un produit par le détaillant, informer le soutien aux détaillants STIHL LIMITÉE au 1-800-267-8445 pour organiser la livraison des pièces de remplacement. **Ne pas faire de réclamation de garantie pour des pièces manquantes.**

Les réclamations du transporteur qui seraient refusées parce que les procédures relatives aux marchandises endommagées et manquantes ci-dessus n'ont pas été suivies seront à la charge du détaillant, et tous les frais associés lui seront refacturés.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

MARCHANDISES RETOURNÉES

1. Tous les retours nécessitent un numéro RMA. Lors de la soumission d'une demande de retour via B2B, un numéro de confirmation sera fourni – ce n'est **PAS** une autorisation de retour. Le numéro RMA n'est fourni qu'**après l'approbation d'un retour**. **Si un retour est nécessaire en raison d'une erreur d'expédition, le support de détaillant STIHL doit être contacté dans les 24 heures comme indiqué ci-dessus.**
2. Le détaillant ne doit retourner aucun article à STIHL LIMITÉE sans la permission préalable de cette dernière. Les demandes de retour doivent être faites dans les trente (30) jours suivant la date de facture originale et sont soumises à des frais de 25 % pour la manipulation, sauf si elles sont causées par une erreur d'expédition. Les déclarations doivent avoir une valeur minimale de 25,00 \$.
3. Les marchandises doivent être retournées dans leur emballage original non ouvert, envoyées **par un coursier autorisé** privilégié par STIHL LIMITÉE, et le numéro d'autorisation doit être bien visible sur la feuille de transport et le formulaire d'autorisation de retour des marchandises doit être placé dans la boîte. Tous les frais de messagerie seront réappliqués au compte du détaillant, sauf si le retour est dû à une erreur d'expédition. Veuillez ne pas déclarer un montant dans la case « valeur » pour les envois groupés et ne pas demander d'instructions spéciales de livraison (c.-à-d. livraison à 9 h).
4. Tous les envois de batteries nécessitent une documentation officielle et un étiquetage exigés pour le TMD. Pour des raisons de sécurité, seul un employé certifié peut expédier des batteries lithium-ion par l'entremise d'une entreprise de messagerie. Veuillez vous assurer que votre membre du personnel a complété la formation nécessaire avant de tenter de retourner une batterie lithium-ion à STIHL LIMITÉE. Veuillez ne pas utiliser d'emballage comportant des renseignements ou des marques sur les marchandises dangereuses lors des retours de marchandises non dangereuses.
5. Tout produit à essence retourné à STIHL Limitée doit être vidé de toute essence et huile, emballé dans un sac et étiqueté pour le transport terrestre uniquement.
6. Les chaînes sur commande spéciale sont fabriquées sur demande et assemblées selon les spécifications du détaillant ; elles ne peuvent donc pas être retournées.
7. Les unités sérialisés ne peuvent être retournées qu'avec l'accord préalable d'un gérant du territoire. Si le retour d'une scie à chaîne est approuvé, tous les composants du kit (guide-chaîne, chaîne et fourreau) doivent être inclus dans le colis pour que l'autorisation de retour soit traitée.
8. Tout produit retourné à STIHL LIMITÉE non conforme aux directives de retour sera refusé et retourné au détaillant. Les frais de transport supplémentaires seront facturés au détaillant.

RETOUR DU MARCHÉ STIHL

1. Les retours de produits sont initiés par un détaillant STIHL. Aucun produit ne doit être retourné directement à nos emplacements corporatifs.
2. Tous les produits retournés doivent être neufs, inutilisés et dans l'emballage original pour la revente.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

3. Pour traiter le retour, connectez-vous au STIHL Dealer HUB et sélectionnez le lien « STIHL Marketplace » à gauche de l'écran.
4. Complétez le PDF remplissable. Vous aurez besoin des renseignements suivants pour remplir le formulaire :
 - a. Numéro de série de l'unité
 - b. Numéro de commande direct de STIHL
 - c. Adresse courriel du consommateur utilisée lors de l'achat sur le marché STIHL
5. Envoyez le formulaire PDF complété à otc@stihl.ca et mettez le client en copie via l'adresse courriel fournie pour le retour.
6. STIHL LIMITÉE facturera votre détaillant pour le(s) produit(s) retourné(s).
 - a. Vous recevrez un rabais de 15 % sur le coût actuel du détaillant.
 - b. STIHL LIMITÉE créditera la carte de crédit du client pour le retour (ne remboursez pas le client – c'est la responsabilité de STIHL LIMITÉE).

POLITIQUE DE GARANTIE

1. STIHL LIMITÉE ne donne aucune autre garantie, légale ou contractuelle, sur ses produits autre que celle stipulée dans les documents qu'elle délivre.
2. La garantie n'a aucune validité à moins que les spécifications du fabricant ne soient respectées. Une réclamation de garantie complétée doit être enregistrée avant l'émission du crédit de garantie ou la preuve d'achat fournie. Toutes les réclamations de garantie doivent être soumises dans les 30 (trente) jours suivant la date de réparation.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE GARANTIE/PRODUIT

L'enregistrement complet du produit doit être complété intégralement par le détaillant dans les sept jours suivant la date de vente et inscrit dans B2B.

PROCÉDURE POUR LES SOUMISSIONS DE GARANTIE

1. Pour soumettre une réclamation de garantie, complétez toutes les sections de la réclamation de garantie sur STIHL B2B. Incluez autant de renseignements que possible dans les menus déroulants préremplis et dans la boîte de commentaires supplémentaires.
2. Toutes les réclamations de garantie pour les batteries des séries AK, AP, et AR doivent inclure une copie du fichier journal de diagnostic SDS 2.0 confirmant un défaut de batterie dans la période de garantie du produit. Une copie PDF du fichier journal SDS 2.0 doit être créée et incluse dans la section pièce jointe de la réclamation de garantie de batterie avant la soumission.
3. Lors de la soumission d'une réclamation, retournez tous les composants **indiqués par B2B**. Une copie imprimée du formulaire de demande de retour de pièces sous garantie doit être jointe avec les pièces requises. Veuillez inclure une description de la cause de la défaillance et du défaut de fabrication dans le champ des commentaires.

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
1) SCIES À CHAÎNE À ESSENCE ET CUTQUIK* 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)	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}	
2) OUTILS MOTORISÉS À ESSENCE Les séries de modèles suivantes ne sont pas admissibles à la garantie prolongée de 2 ans FS361 - FS561	2 ans 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}	2 ans
3) NETTOYEURS HAUTE PRESSION À ESSENCE RB	3 ans	1 an
4) TONDEUSES À ESSENCE	5 ans	1 an
5) TONDEUSES À ESSENCE RZ À RAYON DE BRAQUAGE ZÉRO *Le premier des deux. La preuve des heures doit être soumise avec la réclamation de garantie.	3 ans ou 500 heures*	3 ans ou 1 500 heures*
6) TONDEUSES À RAYON DE BRAQUAGE ZÉRO RZA/AZA *Le premier des deux. La preuve des heures doit être soumise avec la réclamation de garantie.	5 ans ou 2 000 heures*	5 ans ou 2 000 heures*
7) TOUS LES OUTILS ÉLECTRIQUES	4 ans	2 ans
8) OUTILS À BATTERIES LITHIUM-ION		
Ligne AI	5 ans	Non applicable
Système AS	5 ans	3 ans
Système AK	5 ans	3 ans
Système AP	5 ans	3 ans
**Toutes les scies à chaîne MSA à poignée supérieure et tous les modèles TSA ne sont pas admissibles à la garantie du propriétaire		
Batteries	5 ans	5 ans

9) OUTILS PORTATIFS STIHL (par exemple, sécateurs, ébrancheurs)	Garantie à vie limitée	Garantie à vie limitée
10) ACCESSOIRES KOMBI ET PULVÉRISATEURS SG/SR À ESSENCE (avec facture de vente)	2 ans	1 an
11) ADVANCE PROCOM	2 ans	2 ans
12) TOUTES LES APPLICATIONS DE LOCATION OFFRENT UNE GARANTIE DE 30 JOURS (90 JOURS POUR LES NETTOYEURS HAUTE PRESSION RB)		

GARANTIE LIMITÉE (suite)

16. Une garantie de cinq ans est offerte sur les allumages électroniques (à l'acheteur original) pour les unités achetées après le 1^{er} janvier 2003 (2 ans pour pièces et main-d'œuvre, les années restantes pour les pièces seulement). La garantie à vie sur les allumages électroniques était offerte (à l'acheteur original) sur les unités achetées entre le 1^{er} janvier 1989 et le 31 décembre 2002 (une preuve d'achat est requise).
17. La garantie à vie sur les câbles d'entraînement et les arbres d'entraînement internes est offerte à l'acheteur original lorsqu'ils **sont utilisés avec des accessoires recommandés.**
 - a. Les produits admissibles incluent les FS/FSA/FSE/KM/KMA à arbre courbé et droit jusqu'à et incluant le FS 261.
 - b. Les débroussailluses forestières ne sont pas admissibles à la garantie à vie (FS 360 – FS 561, FSA 400).
18. La garantie STIHL garantit les pièces installées pendant la période de garantie du produit pour le reste de la période de garantie originale du produit ou pour trente (30) jours, selon la période la plus longue. Cette garantie ne s'applique que si un détaillant de service agréé STIHL installe la ou les pièces. Le numéro de série de l'unité doit être inclus dans la réclamation.
19. La garantie sur les pièces de rechange originales STIHL est de trente (30) jours pour les défauts de matériau ou de main-d'œuvre. STIHL LIMITÉE remplacera toute pièce jugée défectueuse dans les trente (30) jours suivant l'achat. Tous frais de main-d'œuvre ou de service relève du propriétaire. Le numéro de série de l'unité doit être inclus dans la réclamation.
20. La garantie sur tous les accessoires de coupe (guide-chaînes, chaînes, pignons, têtes de coupe, lames, etc.) est de trente (30) jours sur la pièce, sans aucune indemnité de main-d'œuvre. Cela s'applique à tous les modèles, peu importe la période garantie. Le numéro de série de l'unité doit être inclus sur la réclamation. L'acte de vente (facture au client) pour les articles de remplacement vendus doit aussi être inclus dans la réclamation.
21. La garantie sur l'équipement de sécurité et les vêtements de protection est de trente (30) jours, et une réclamation de garantie doit être soumise via B2B pour obtenir le crédit. Une copie de l'acte de vente original est requise pour l'admissibilité à la garantie et doit être jointe à la réclamation.

22. La couverture de garantie pour les outils spéciaux, y compris les outils de diagnostic, est de trente (30) jours. Si la garantie est justifiée, une réclamation doit être soumise dans B2B.

Couverture de la garantie

La couverture de garantie s'appliquera à toute défaillance causée par des défauts de matériaux ou de main-d'œuvre survenant pendant la période de garantie applicable, sauf dans les cas spécifiques prévus à la clause 3 des « Limitations de la garantie ».

Limitations de la garantie

Les éléments suivants ne sont pas couverts par cette garantie :

1. Pièces ou composants non fabriqués ou fournis par le fabricant.
2. Articles ou services requis pour l'entretien normal et régulier du produit, c'est-à-dire bougies d'allumage, filtres (air, carburant, huile, etc.), lubrifiants, câbles de démarrage, trousse de carburateurs, réglages du moteur, etc.
3. La garantie sur le carburateur, le collecteur d'admission, le filtre à air, la bougie d'allumage, le module d'allumage électronique, le catalyseur (le cas échéant) et les fixations sera prolongée à un maximum de 2 ans **SI** ces pièces mentionnées sont considérées comme faisant en sorte que le moteur en question ne respecte pas les normes de la Loi canadienne pour la protection de l'environnement. Des tests supplémentaires sont requis par le fabricant pour être admissibles à cette prolongation.
4. Toute défaillance résultant d'un entretien inadéquat ou d'une mauvaise utilisation du produit, ou causée par un accident, un abus, un mauvais entreposage ou un manquement à l'utilisation du produit conformément aux instructions fournies dans le manuel d'utilisation fourni avec le produit.
5. Les réparations sont nécessaires à cause de la saleté, des abrasifs, de l'humidité, de la corrosion ou d'autres conditions similaires, y compris de l'essence vieille ou usagée.
6. Les réglages normaux, qui sont expliqués dans le manuel d'utilisation, sont fournis avec le produit, y compris le carburateur, les soupapes ou la pompe à huile.
7. Des produits modifiés d'une quelconque façon, ou des unités que le client s'est chargé de réparer ou de démonter.
8. Les réparations sont rendues nécessaires en raison d'un carburant inadéquat ou de l'utilisation de carburant prémixé, d'huiles et d'autres lubrifiants non spécifiés dans le manuel d'utilisation du produit.

GARANTIE DE SATISFACTION DE BATTERIE DE TRENTE JOURS

La **Garantie de satisfaction de trente jours** de STIHL LIMITÉE s'applique à certaines unités à batterie utilisées pour **des applications résidentielles non professionnelles**.

Si un client résidentiel n'est pas entièrement satisfait de son **outil avec système AS, AK ou AP (incluant les unités, batteries et chargeurs)**, il peut retourner le produit dans **son état de fonctionnement initial** dans **les 30 jours** et l'échanger contre un autre produit STIHL. Il est de la responsabilité du détaillant d'évaluer les besoins du client et de recommander un remplacement approprié.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

Lorsqu'un **client résidentiel qualifié** retourne une unité de batterie STIHL, le détaillant conserve la machine. En échange, STIHL LIMITÉE offrira au détaillant un **rabais supplémentaire de 15 % sur le réseau des détaillants**.

Pour recevoir un crédit, le détaillant doit soumettre ce qui suit au soutien aux détaillants de STIHL LIMITÉE dans les **30 jours suivant la déclaration** :

- Une copie de l'acte de vente original
- Une nouvelle facture du même client du détaillant, incluant ce qui suit :
 - Nom du client
 - Raison du retour
 - Modèle d'unité et numéros de série

SOUTIEN À L'INFORMATION TECHNIQUE

STIHL LIMITÉE fournit des listes de pièces illustrées et des renseignements techniques dans les formats suivants :

1. Communication de service STIHL – Internet
La communication de service STIHL (SSC) est disponible en ligne à partir du portail B2B. Vous pouvez passer des commandes électroniquement via un panier d'épicerie, directement dans notre système B2B.

OBLIGATIONS DU DÉTAILLANT STIHL

1. Pour valider la garantie, le détaillant doit compléter une inscription de produit sur B2B. Toute unité vendue qui n'est pas enregistrée auprès de STIHL LIMITÉE ne sera pas couverte par la garantie limitée de STIHL, à moins qu'une preuve d'achat ne soit fournie.
 - a. Le détaillant STIHL est responsable de la désinscription d'un produit sur B2B dans les trente (30) jours suivant l'enregistrement.
2. Tout produit ou composant défectueux couverts par la garantie limitée de STIHL sera réparé ou remplacé gratuitement pour le client du détaillant.
3. Les réparations couvertes par la garantie limitée de STIHL seront planifiées selon le flux de travail habituel du détaillant STIHL autorisé à qui le produit est livré pour service et selon la disponibilité des pièces de rechange.
4. Le détaillant STIHL est encouragé à effectuer un service de garantie légitime sur tous les produits STIHL, peu importe le point d'achat.
5. Le détaillant dispose de trente (30) jours à compter de la date de la réparation pour déposer la réclamation sur B2B (voir pages 14 à 18). Les réclamations au-delà de cette période ne seront pas acceptées.

GRANDES VENTES DE SOUMISSIONS

STIHL LIMITÉE se réserve le droit de soumettre des offres directes. Dans le cas où STIHL LIMITÉE remporte l'appel d'offres, le client informera STIHL LIMITÉE de son détaillant de prédilection, et la facturation, le PDI et l'enregistrement du produit seront complétés par le détaillant, et STIHL LIMITÉE lui accordera un crédit de **10 % du coût du détaillant** en vigueur au moment de la vente.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

PROGRAMME D'AIDE AUX SOUMISSIONS

Ce programme vise à aider le détaillant à participer aux soumissions auprès des municipalités, des conseils scolaires, des gouvernements provinciaux, du gouvernement fédéral, des compagnies de services publics et des entreprises nationales approuvées à l'avance par STIHL LIMITÉE.

1. STIHL LIMITÉE offre à ses détaillants un rabais supplémentaire pour les **unités et accessoires** vendus à un client qualifié, comme indiqué ci-dessus. Les commandes d'accessoires seulement doivent totaliser au moins 500 \$ pour être admissibles sans unité sérialisé. Le détaillant doit soumettre un acte de vente reflétant **un rabais minimal de 20 % sur le prix de vente suggéré par STIHL LIMITÉE**. Le refus d'offrir le rabais ou de ne pas soumettre un acte de vente entraînera un rejet de la demande de soutien aux soumissions. Après la soumission de la preuve de vente appropriée, STIHL LIMITÉE émettra un crédit sur le compte du détaillant équivalent à 10 % du coût régulier du **détaillant**.
2. Les comptes nationaux suivants sont admissibles au programme d'aide aux soumissions :

• Sourcewell/Canoe	• BC Net	• Wright Tree Service
• Asplundh Tree Service	• Davey Tree	• Clintar Grounds Keeping
• Jim's Moneed	• Arboriculture de Beauce	• Strathmore
• Bartlett Tree Experts	• Force-D Inc.	• Membres de l'Association des éducateurs en horticulture
• The Alterra Mountain Company (les organisations affiliées à Alterra incluent Mike Wiegler Heli Skiing, CMH Heli Skiing Mt Tremblant et Blue Mountain Resorts)		
3. Les unités prises en échange ne peuvent pas être considérées comme un rabais.
4. Le programme d'aide aux soumissions est offert uniquement aux détaillants pleine ligne de STIHL LIMITÉE.
5. **Les réclamations doivent être soumises** à redemptions@stihl.ca **dans les trente (30) jours suivant la date de facturation par le détaillant.**

Il est conseillé aux détaillants de contacter le soutien aux détaillants de STIHL LIMITÉE ou leur Gérant du Territoire s'ils ont des questions concernant le programme d'aide aux soumissions. STIHL LIMITÉE se réserve le droit d'annuler ou de modifier ce programme à tout moment sans préavis.

PROGRAMME PRO-FLEET POUR PAYSAGISTES COMMERCIAUX

Le programme Pro-Fleet pour paysagistes commerciaux de STIHL vise à offrir aux paysagistes professionnels un rabais de volume sur les achats d'outils d'aménagement paysager et accessoires de 5 000 \$ et plus.

L'achat d'un RZ 261, RZ 552 K, RZ 560 K, RZ 752 K et de tout RZA/AZA, peu importe la quantité, est automatiquement admissible à Pro-Fleet.

Produits exclus

Modèles à essence

Les catégories de produits à essence suivantes **ne sont** pas admissibles au Pro-Fleet : MS, TS et coupe-herbes à arbre courbé.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

Outils au lithium-ion

Toutes les unités du système AI/AS **ne sont pas** admissibles au Pro-Fleet, à l'exception de la GTA 40.

Exigences/Remboursement des détaillants :

Pour être admissible au Pro-Fleet, le détaillant doit soumettre un acte de vente reflétant **un rabais minimum de 20 % sur le prix de catalogue suggéré par STIHL LIMITÉE**. Le refus d'offrir le rabais ou de ne pas soumettre un acte de vente entraînera un rejet de la réclamation Pro Fleet. **Les réclamations doivent être soumises** à redemptions@stihl.ca **dans les trente (30) jours suivant la date de facturation par le détaillant**. Après la soumission de la preuve de vente appropriée, STIHL LIMITÉE émettra un crédit sur le compte du détaillant équivalent à 10 % du **coût régulier du détaillant**. Communiquez avec votre Gérant du Territoire pour toute question.

RÉCOMPENSES STIHL

Programme de récompenses, repensé pour récompenser et renforcer notre partenariat avec vous. Ce programme est une évolution et un remplacement de notre programme d'acheteurs fidèles.

Comment ça fonctionne :

- **Gagnez de vrais dollars** : pour chaque achat d'accessoire, vous accumulez de vrais dollars dans votre compte Récompenses STIHL.
- **Échangez** : STIHL LIMITÉE allouera les récompenses selon les activités promotionnelles disponibles au moment de l'échange.
- **Maximisez la valeur** : plus vous achetez d'accessoires, plus la valeur que vous accumulez est grande.

Avantages clés :

- **Maximisez la valeur** : gagnez des récompenses pour chaque dollar accessoire admissible dépensé avec STIHL LIMITÉE.
- **Automatisé** : notre système fera tous les calculs et le suivi. Votre valeur accumulée figurera sur votre relevé mensuel et vos factures.

Durée du programme :

- Accumulez des dollars de récompense STIHL du 2 janvier au 30 novembre.
- Échangez entre le 1^{er} et le 31 décembre.

Comment accumuler des récompenses STIHL

- Pour tous les produits admissibles (y compris les guides-chaînes et les chaînes), pour chaque 500 \$ acheté, vous recevrez un crédit de 10,00 \$ dans votre compte de récompenses.

* Les exclusions incluent

- a. Produits complets sérialisés
- b. Batteries et chargeurs de batteries
- b. Accessoires
- c. Huile à guide-chaîne et à chaîne

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

POLITIQUE D'AIDE À LA PUBLICITÉ

STIHL LIMITÉE recommande fortement aux détaillants STIHL d'utiliser du matériel publicitaire produit par STIHL LIMITÉE. Cette ressource médiatique est disponible électroniquement via le STIHL Dealer HUB ou au www.stihlmarketing.ca. Les publicités créées par les détaillants **doivent** être préapprouvées par le département marketing de STIHL LIMITÉE avant leur placement, afin de s'assurer que le nom et le logo STIHL sont correctement utilisés et qu'aucune affirmation fausse ou trompeuse n'est faite.

Seuls les produits STIHL peuvent être annoncés. Dans plusieurs publicités de produits non compétitives, les coûts publicitaires seront au prorata pour ne refléter que la portion de la publicité faisant référence aux produits STIHL. Les coûts approuvés pour la publicité conformément aux règles et règlements de publicité coopérative listés ci-dessous seront remboursés à parts égales (STIHL LIMITÉE paie 50 %, le détaillant paie 50 %) jusqu'à un maximum de 8 % du total des achats du détaillant STIHL l'année précédente.

RÈGLES ET RÈGLEMENTS

Les réclamations publicitaires coopératives doivent être soumises via le formulaire de réclamation coopérative sur Dealer Hub dans les **soixante (60) jours** suivant la facture, accompagnées de la documentation appropriée détaillée ci-dessous et d'une copie de la **facture originale** payée. Seuls les détaillants pleine ligne de STIHL LIMITÉE sont admissibles à recevoir un soutien publicitaire.

Dans les domaines où il est avantageux pour de nombreux détaillants de participer à une campagne coopérative de groupe, STIHL LIMITÉE peut organiser une procédure de facturation directe. Cela implique un processus de préapprobation où STIHL LIMITÉE approchera les détaillants pour participer et, une fois convenu, STIHL LIMITÉE facturera directement aux détaillants leur part de la publicité coopérative. Une réclamation de soumission publicitaire coopérative par le groupe de détaillants n'est pas nécessaire dans ces cas.

POLITIQUE DE PRIX MINIMUM ANNONCÉ (PPMA)

La politique PPMA de STIHL LIMITÉE vise à maximiser l'exposition de la marque STIHL de façon positive, à représenter tous les détaillants comme partenaires égaux, à préserver la santé à long terme de notre réseau de détaillants de service et à promouvoir l'image de la marque STIHL sur le marché. La politique de prix minimum annoncé (PPMA) de STIHL LIMITÉE s'applique à tous les détaillants autorisés STIHL.

Cette politique n'a pas pour but de fixer ou de limiter le prix auquel les détaillants autorisés peuvent vendre leurs produits. Elle concerne uniquement les prix annoncés.

Définition : Un prix minimum annoncé est déterminé par le prix suggéré ou les prix promotionnels en saison.

Les médias assujettis à cette politique incluent ce qui suit :

- Publicités imprimées (dépliants, journaux, revues)
- Spots radio et télévision
- Publipostage
- Digital (site Web du détaillant, réseaux sociaux (META), Google AdWords)

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

Exclusions

Cette politique ne s'applique pas à ce qui suit :

- Marquages de prix en magasin
- Équipement usagé ou modèles discontinués

Publicité qui ne contrevient pas au PPMA de STIHL LIMITÉE :

- Publicité qui ne fait pas référence au prix
- Publicité qui promet d'égaliser ou de battre les prix des concurrents
- La publicité offrant la livraison gratuite avec achat; formation gratuite avec achat; service gratuit avec achat, sauf si la publicité spécifie une valeur en dollars pour ces activités, ce qui entraîne un prix inférieur au prix minimum annoncé applicable.
- Publicité offrant un financement gratuit ou à faible taux d'intérêt, sans mise de fonds, ou paiements différés à moins que la publicité ne précise une valeur en dollars pour ces termes, ce qui entraîne un prix inférieur au prix minimum annoncé applicable.

Regroupement

Faire la publicité pour la vente de plus d'un produit STIHL dans une offre groupée viole la PPMA à moins que le prix groupé annoncé ne soit égal ou supérieur au prix total de tous les produits STIHL individuels du forfait. Les biens gratuits sont permis dans une offre groupée si le prix net des produits STIHL n'est pas inférieur au prix PPMA, c'est-à-dire que le coût ou la valeur du bien gratuit ne peut pas être soustrait du prix PPMA annoncé du ou des produits STIHL dans la promotion.

Infractions

Les détaillants faisant la publicité de produits qui enfreignent cette politique PPMA, à la seule discrétion de STIHL LIMITÉE, seront soumis aux éléments suivants :

Dans le cas où un détaillant STIHL aurait enfreint la politique PPMA, STIHL LIMITÉE se réserve le droit de suspendre le compte du détaillant fautif jusqu'à ce que l'affaire soit réglée.

STIHL LIMITÉE ne répondra à aucune question ni aucun commentaire d'un détaillant concernant les activités de tarification d'un autre détaillant autorisé. STIHL LIMITÉE se réserve le droit de déterminer si un détaillant n'est pas conforme à la PPMA et le fera à sa seule discrétion. STIHL LIMITÉE se réserve le droit de redéfinir les produits auxquels cette politique s'applique ainsi que toutes les autres dispositions de la PPMA, sans préavis; ces changements et modifications entreront en vigueur lors de la mise à jour du Manuel de soutien aux détaillants de STIHL LIMITÉE.

REVUES ET JOURNAUX RÉGIONAUX

1. Les publicités ne peuvent paraître que dans les journaux locaux et les revues régionales qui circulent dans la zone commerciale du détaillant. Les tarifs publicitaires pour ces publications doivent être publiés et peuvent être vérifiés par un audit indépendant.
2. Une page justificative **originale détaillée et pleine** page, accompagnée de la **facture originale**, doit accompagner le formulaire de réclamation publicitaire de la coopérative. La facturation de notes ne sera pas acceptée.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

3. **Les publicités doivent mesurer au moins 40 pouces carrés (258 centimètres carrés)** et contenir au moins un logo STIHL bien visible, correctement utilisé (voir notre site Web www.stihl.ca), illustrer au moins un produit STIHL actuel et au moins un exemple de prix. La zone dédiée au logo ou aux étiquettes du détaillant ne doit pas dépasser un tiers de la publicité.
4. Les publicités prêtes à l'impression produites par STIHL sont disponibles sur le STIHL Dealer Hub et au www.stihlmarketing.ca.
5. Les entreprises médiatiques ayant besoin de publicités prêtes à l'impression ou d'autres supports marketing sont disponibles au www.stihlmarketing.ca. Nom de connexion : stihlpress et mot de passe : stihl
6. Les honoraires des agences créatives et publicitaires, ainsi que les coûts de production et d'installation, ne sont pas remboursables.
7. Les frais publicitaires pour les produits usagés ou de location ne sont pas remboursables.

PUBLIPOSTAGE

STIHL LIMITÉE a mis en place un programme de publipostage conçu pour offrir au détaillant un outil de vente à fort impact à un prix raisonnable avec un retour sur investissement exceptionnel. Les articles du publipostage sont commandés dans le cadre du programme de commande de placement des espaces verts. Les dates limites de commande pour le publipostage sont limitées selon la disponibilité des imprimantes.

COURRIER PRODUIT PAR LES DÉTAILLANTS

Les dépliants de publicité directe produits par les détaillants seront considérés pour le soutien coopératif, mais **devront** être préapprouvés par un membre de l'équipe marketing de STIHL LIMITÉE. STIHL LIMITÉE coopérera 50 % de la portion de STIHL dans le dépliant, mais seulement le montant lié aux frais de livraison ou d'insertion. Les frais de création, de publicité et de production ne sont pas remboursables.

RADIO ET TÉLÉVISION

1. Si une publicité STIHL préenregistrée est utilisée, le détaillant doit soumettre avec la réclamation une **facture originale** montrant le **titre du spot**. Si un script produit par STIHL est utilisé, une copie du script original fourni par STIHL doit être jointe lors de la soumission de la demande de remboursement. Dans ce cas, le détaillant doit aussi soumettre avec la réclamation une **facture originale** montrant le **titre du spot**.
2. Les honoraires de production, de création et d'agence de publicité ne sont pas remboursables.
3. Les publicités produites par les détaillants **doivent** être préapprouvées par un membre du département marketing de STIHL LIMITÉE. Si une publicité autre que celle fournie par STIHL LIMITÉE est utilisée, un scénarimage et/ou un scénario doit être soumis pour approbation préalable au département marketing de STIHL LIMITÉE. Les publicités produites par les détaillants peuvent ne faire référence qu'aux produits STIHL.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

4. Les bandes ou scripts préenregistrés produits par le détaillant doivent mentionner le mot « STIHL » trois (3) fois dans une page de trente secondes et six (6) fois dans une page de soixante secondes. Au moins un exemple de tarification STIHL doit être mentionné dans toutes les publicités.
5. Les produits STIHL usagés ou de location ne peuvent pas être annoncés.

PANNEAUX PUBLICITAIRES

Les panneaux publicitaires ne sont pas admissibles à l'aide-publicitaire.

NUMÉRIQUE

1. L'approbation du contenu et du positionnement des publicités numériques est requise par un membre du département marketing de STIHL LIMITÉE.
2. Seuls les coûts de placement sont disponibles pour le stage coopératif. Les frais de création, de publicité et de production ne sont pas remboursables.
3. STIHL LIMITÉE offrira des bannières publicitaires prêtes à l'emploi disponibles en téléchargement sur le Dealer Hub et à www.stihlmarketing.ca.
4. STIHL LIMITÉE coopérera 50 % de la portion STIHL de la publication ou de l'annonce. Les photos ou logos de produits concurrents (unités ou accessoires) ne peuvent pas être utilisés dans la publication ou l'annonce. Les produits non concurrents sont acceptés, mais la partie STIHL de la publicité sera au prorata.
5. Les publicités numériques doivent contenir le logo STIHL correctement utilisé, une image d'un produit et au moins un exemple de prix.
6. Google AdWords n'est pas permis à moins que le détaillant n'exploite un site de commerce électronique approuvé.

RÉSEAUX SOCIAUX

7. La publicité sur les réseaux sociaux est disponible pour les détaillants via le programme ThumbStopper. Les détaillants participants recevront des publications personnalisées (gratuitement) tout au long de l'année. ThumbStopper offrira également aux détaillants participants des options de « publicité payante » pendant les périodes promotionnelles du printemps et de l'automne, dans le cadre de notre programme coopératif existant. Pour plus de détails, contactez le département marketing de STIHL LIMITÉE.
8. La coopérative de publicités sociales payantes en dehors de ThumbStopper n'est pas permise à moins que le détaillant n'exploite un site Web de commerce électronique.

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

SALONS PROFESSIONNELS

Le seul coût remboursable pour les salons et expositions sera le coût réel de l'espace des kiosques. Pour que ce coût soit remboursé, les éléments suivants doivent accompagner la réclamation :

- a. Des photographies de tout le kiosque sous plusieurs angles montrant la quantité de produits STIHL par rapport à la taille du kiosque
- b. La facture originale payée

Le coût des espaces des kiosques sera remboursé au prorata et à parts égales selon la quantité d'espace occupée par les produits STIHL.

ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Dans certains cas, les fonds publicitaires coopératifs de STIHL peuvent être utilisés pour promouvoir les produits de STIHL par d'autres moyens que les médias. Dans ces cas, le détaillant devrait :

- a. Contacter le Gérant du Territoire et lui demander l'approbation d'un membre de l'équipe marketing de STIHL LIMITÉE.

Éléments coopératifs non admissibles:

- Impression – usage général (factures, en-tête, etc.)
- Frais créatifs et de production
- Annuaire de salons professionnels
- Revue ou publications nationales qui s'étendent au-delà de la zone commerciale locale
- Parrainages
- Dons d'équipement
- Publicité de spécialités, chemises, casquettes, stylos, etc.
- Catalogues de marchands
- Encarts, prospectus
- Services de table, menus
- Coupons
- Annuaire téléphonique local
- Panneaux portatifs
- Vêtements
- Signalisation des détaillants dans les sites sportifs
- Publicités de détaillants dans les brochures sportives
- Parrainage de voiture de course ou de moto

STIHL LIMITÉE se réserve le droit d'annuler ou de modifier cette politique de soutien publicitaire à tout moment sans préavis.

PUBLICITÉ ET PROMOTION DES VENTES

1. STIHL LIMITÉE accorde au détaillant le droit d'utiliser la marque déposée STIHL sur les panneaux affichés au point de vente, sur les documents commerciaux ainsi que dans les publicités et promotions des produits STIHL. En échange, le détaillant doit se conformer aux règles d'utilisation appropriée des marques STIHL. Le

MANUEL DE SOUTIEN AUX DÉTAILLANTS STIHL 2026

droit d'utiliser la marque STIHL prendra automatiquement fin à la fin de la relation entre STIHL LIMITÉE et un détaillant agréé STIHL.

2. Tous les logos STIHL utilisés par le détaillant doivent correspondre au design original. Toute déviation pourrait nuire à l'image de la marque STIHL. STIHL LIMITÉE recommande d'utiliser des images, des données ou des matériaux fournis directement par STIHL LIMITÉE.
3. L'utilisation du nom ou de la marque déposée STIHL comme partie du nom ou de l'adresse Internet du détaillant est interdite.

FONDS DE MARKETING DES DÉTAILLANTS

Le Fonds de marketing des détaillants est un effort global de marketing et de développement de relations entre STIHL LIMITÉE, le détaillant, et le client final. Parmi les avantages, on retrouve :

- a. un courriel de bienvenue au nom du détaillant au client final, incluant un « merci » pour l'achat ainsi qu'une confirmation des détails de la garantie;
- b. la création et maintenance du localisateur de détaillants STIHL sur www.stihl.ca;
- c. Un site « micro » individualisé pour les détaillants;
- d. Du matériel saisonnier au point d'achat;
- e. Des catalogues à faible coût;
- f. Un renforcement de la relation à valeur ajoutée au nom du détaillant, notamment :
 - i. Marketing par courriel STIHL
 - ii. STIHL PROLINE, pour vous garder en contact avec des professionnels
 - iii. Google AdWords,
 - iv. ThumbStopper
 - v. Télévision nationale et diffusion en continu

Il est obligatoire pour tous les détaillants STIHL de participer au programme national du Fonds de marketing des détaillants de STIHL LIMITÉE. Une contribution fixe de 1 % sur chaque facture sera facturée pour l'achat de toute unité ou de tout accessoire (certaines exclusions s'appliquent).