



**SERVICE APRÈS VENTE**  
*TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR*

**CLEVA**  
**FRANCE**

---

*[www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)*



# Informations générales

---



**CLEVA FRANCE**  
**ZAC de l'Europe**  
**60 Avenue de Bruxelles**  
**77310 Ponthierry**

---

## ***Directeur Général***

Bruno Van Elslande ..... [bruno.vanelslande@cleva-france.fr](mailto:bruno.vanelslande@cleva-france.fr)

---

## ***Directeur commercial motoculture***

Frédéric Liets ..... [frederic.liets@cleva-france.fr](mailto:frederic.liets@cleva-france.fr)

---

## ***Assistante de direction & Appros produits finis***

Sophie Vandenabeele ..... [sophie.vandenabeele@cleva-france.fr](mailto:sophie.vandenabeele@cleva-france.fr)

---

## ***Responsable SAV***

Christophe Despré ..... [christophe.despre@cleva-france.fr](mailto:christophe.despre@cleva-france.fr)

---

## ***SAV / Renseignements techniques***

Patrick Pérot ..... 01.64.89.55.73  
..... [services@cleva-france.fr](mailto:services@cleva-france.fr)

---

## ***Comptabilité***

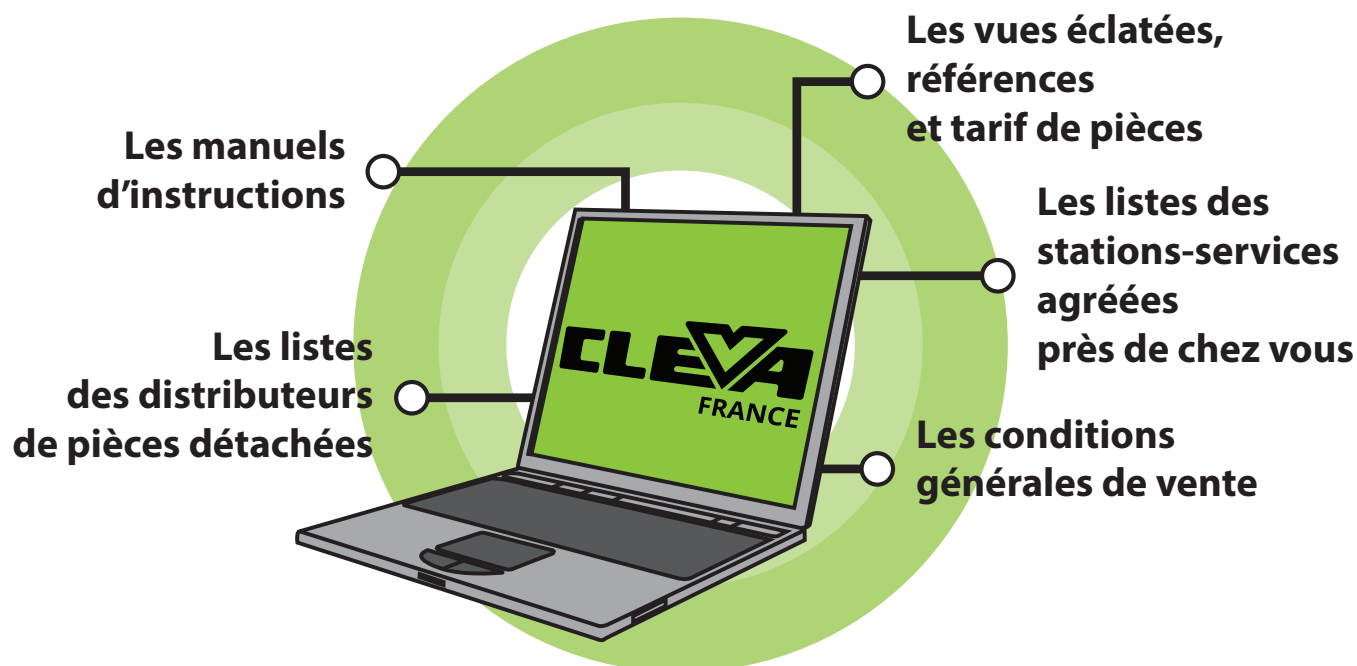
Filipe Martins ..... [filipe.martins@cleva-france.fr](mailto:filipe.martins@cleva-france.fr)

Rose Marie Da Cruz ..... [rosemarie.dacruz@cleva-france.fr](mailto:rosemarie.dacruz@cleva-france.fr)



# Vous avez besoin

## D'obtenir



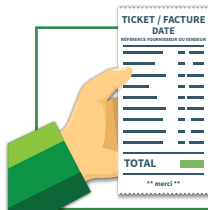
**ALORS CONSULTEZ NOTRE SITE**  
**[www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)**

## De connaître

- Les conditions de garantie .....	4
- La procédure pour les produits en panne .....	7
- Les commande de pièces hors garantie .....	8
- Les conditions et procédures d'accord de retour .....	9
- Les conditions relatives aux destructions sur site .....	10
- La procédure et autorisation de destruction sur site de produit de faible valeur .....	10
- Les informations concernant les expertises et les réparations .....	11

## ✓ Sont couverts par la garantie

- ✓ Tous les éléments reconnus défectueux, de par leurs fabrications ou leurs assemblages, par l'une de nos stations agréées.
- ✓ Les produits correctement assemblés, réglés, utilisés et entretenus conformément aux instructions données dans le manuel d'utilisation.



*La justification de la garantie doit être faite, soit par un ticket de caisse, soit par une facture portant la date et la référence fournisseur ou vendeur de l'appareil.*

## ✗ Sont exclus de la garantie

- ✗ Les éléments objets de la liste ci-dessous, car considérés comme consommables (liste non exhaustive) :

Bac à herbe / de récupération	Détérioration logistique (a)	Pignon de chaîne
Batteries	Disque protège plants	Planétaire de tronçonneuse
Bouchon essence ou huile	Dispositif de tension de chaîne	Pneu / Chambres à air
Bougie	Embrayage	Réglages - Montages et mise en route
Câble de frein moteur	Enjoliveur de roue	Renvoi d'angle
Câble de traction	Filtre à air	Ressort - Cliquet - Poulie - Ficelle Carburateur (b)
Câble et manette de gaz	Filtre à huile	Rondelle de sécurité de lame
Carter frein de chaîne	Fraise de motobineuse ou motoculteur	Roue / Bandage de roues
Chaîne	Guide chaîne	Roulement / Pignon
Composant de lanceur	Lame	Support de lame
Consommables (huile - essence - produits solvant - graisse)	Lanceur complet (b)	Tête fil nylon
Courroie	Pièce égarée	Tuyau d'eau
Couteau de broyeur	Pièce plastique cassée par des chocs (pierres ou corps étrangers)	Visserie

(a) Conformément à la législation du transport les détériorations liées aux transports doivent être déclarées aux transporteurs dans les 48 heures maximum après constat par lettre recommandée (avec accusé de réception).

(b) Ces pièces doivent faire l'objet d'une remise en état.

- × Toutes pièces ou accessoires détériorés suite à un dégât consécutif à un fait externe (incendie, inondation, tempête, tremblement de terre, grêle...),
- × Les détériorations consécutives à un usage professionnel des produits,
- × L'usure normale ou tous les dommages qui en seraient la conséquence,
- × Les frais de port et de déplacement, les indemnités d'immobilisation ainsi que les opérations liées à la mise en service,
- × Le montage, les réglages et la mise en route de l'appareil lors de l'achat, les avaries (dégât ou perte) de transport ou de manutention,
- × Le temps d'immobilisation lié à la remise en état du matériel ou l'indisponibilité temporaire d'une pièce détachée.



### ***Entraînent une exclusion de garantie***



---

- × Un manque d'entretien,
- × Une utilisation anormale,
- × Les détériorations consécutives à une utilisation des produits avec des pièces ou accessoires qui ne seraient pas reconnus comme pièces d'origine par CLEVA FRANCE,
- × Toutes modifications de l'appareil, sans accord écrit de CLEVA FRANCE,
- × Le démontage même partiel de l'appareil par une personne non agréée par CLEVA FRANCE.

---

## ***Durée de garantie***

---

<b>Marque</b>	<b>Durée</b>
	2 ans
	2 ans
<b>LawnMaster</b>	2 ans
"MARQUE DISTRIBUTEURS"	3 ans

*Sauf pour les éléments de motorisations où la garantie des constructeurs s'applique :*

- Briggs & Stratton
- Honda
- Kawasaki
- Subaru
- Yamaha

---

## ***Prestations prises en charge dans le cadre de la garantie***

---

- Pièces telles que définies dans les conditions de garantie.
- Main d'œuvre (après souscription d'un contrat SAV dont les conditions peuvent être demandées à CLEVA FRANCE).

---

## ***Pour tous compléments d'information***

---



CLEVA FRANCE  
ZAC de l'Europe  
60 Avenue de Bruxelles  
77310 Ponthierry



[services@cleva-france.fr](mailto:services@cleva-france.fr)



01 64 89 55 73



[www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)



# Procédure pour les produits en panne

---

Cette procédure ne concerne en aucun cas les clients utilisateurs qui doivent se présenter sur le lieu d'achat du produit ou auprès de l'une de nos stations SAV dont la liste est disponible sur [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr).

---

## **1. Vous n'êtes pas agréé et vous ne disposez pas des compétences pour faire du service après-vente**

---

**Dans ce cas, vous devez déposer le produit dans l'une de nos stations SAV agréées (voir liste sur notre site Internet [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)) ou auprès de votre plateforme SAV régionale.**

*(Attention les interventions faites par des personnes non agréées dégagent la responsabilité du distributeur et du constructeur en cas de mauvais montage ou intervention incorrecte. De plus, ces interventions ne sont pas garanties par le distributeur ou le constructeur).*

---

## **2. Vous n'êtes pas agréé mais vous disposez de compétences pour faire du service après-vente**

---

**Dans ce cas, vous avez la possibilité d'effectuer, sous votre responsabilité, les interventions sous garantie et hors garantie, des produits que vous avez commercialisés.**

Les pièces doivent être commandées sur [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr) accompagnées du justificatif d'achat.

Veillez préalablement vous référer à nos conditions générales de garantie.

*(Attention les interventions faites par des personnes non agréées dégagent la responsabilité du distributeur et du constructeur en cas de mauvais montage ou intervention incorrecte. De plus, ces interventions ne sont pas garanties par le distributeur ou le constructeur).*

---

## **3. Vous êtes agréés avec signature d'un document de partenariat SAV**

---

**Dans ce cas, vous avez la possibilité d'effectuer les interventions sous garantie et hors garantie et ce, quel que soit le lieu d'achat.**

Les pièces doivent être commandées sur [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr), accompagnées du justificatif d'achat.

Veillez préalablement vous référer à nos conditions générales de garantie.



# Commande de pièces hors garantie

---

Sauf accord particulier, les pièces hors garantie doivent être commandées auprès :

- de notre site Internet [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr),

OU

- de nos distributeurs de pièces,

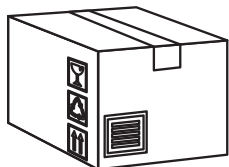
OU

- de l'une de nos stations.



**RETROUVEZ LES COORDONNÉES SUR NOTRE SITE**  
**[www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)**





# Conditions & procédures d'accord de retour

---

## **Conditions**

---

- Les retours pour convenances personnelles ne sont pas acceptés.
- Aucun retour ne sera accepté sans accord préalable.
- Les produits neufs défectueux à marque distributeur ne sont pas acceptés.
- Tous les produits réparables doivent être vérifiés par l'une de nos stations agréées qu'elle soit interne ou externe.
- Les retours pour expertise entraînent la facturation des travaux d'expertises et de retour suivant le barème établi par CLEVA FRANCE. Un numéro de commande ou une confirmation de prise en charge établie par le client devra être fourni.
- CLEVA FRANCE se réserve le droit de refuser un retour si le colis ou son contenu ne correspond pas à ce qui est mentionné sur l'accord de retour établi par CLEVA FRANCE.
- Tous retours non justifiés feront l'objet d'un renvoi chez le client à ses frais.
- Les produits autoportées (rider ; tracteurs de pelouse) ne sont pas repris pour avoir ou échange.

## **Procédures**

---

Demande à faire sur notre site internet [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr) :  
suivre les indications à l'écran.

1. CLEVA FRANCE envoie un accord de retour numéroté (en cas de demande d'expertise, CLEVA FRANCE demande un numéro de commande pour la refacturation de l'expertise et du transport retour).
2. Le client retourne le produit, en port payé, accompagné de l'accord de retour délivré par CLEVA FRANCE positionné à l'extérieur du colis.



# Conditions relatives aux destructions sur site

---

## **ATTENTION !**

---

- La destruction sur site ne concerne que les articles électriques de faible valeur (inférieur ou égal à 50 €). Il s'agit d'articles ayant un problème technique reconnu par CLEVA FRANCE et pouvant être accepté au titre de la garantie.
- La destruction sur site ne peut se faire sans l'accord écrit de CLEVA FRANCE.
- CLEVA FRANCE se réserve le droit de demander le retour des produits décrits comme défectueux.
- Le client doit garder les produits à disposition 60 jours pour contrôle ou inspection.
- Le produit doit avoir été préalablement testé par une personne compétente comme préconisé dans la notice d'emploi.
- Tout abus (demandes injustifiées) entraînera immédiatement un refus des demandes futures.
- Les destructions sur site ne peuvent être acceptées pour cause d'usure de pièces "consommables".

## Procédures & autorisation de destruction sur site de produits de faible valeur

---

Seuls les appareils électriques dont le prix de vente est inférieur ou égal à 50 € sont concernés par cette procédure.

Dans ce cas votre demande est à faire sur notre site Internet [www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr) (tout ce qui concerne la procédure est clairement noté sur le document qui est envoyé par mail).



# Informations concernant les expertises & les réparations

---

1. Tous les produits commercialisés ou représentés par CLEVA FRANCE doivent être expertisés ou/et réparés dans le réseau de stations services agréées ou ateliers agréés.
2. Les frais d'expertise ou de devis sont à la charge des utilisateurs.
3. Les frais de transport "aller et retour" sont à la charge de l'utilisateur.
4. Les frais de contre-expertise établis par un tiers ne peuvent être pris en charge par CLEVA FRANCE.
5. En cas de retour chez CLEVA FRANCE, les frais "aller et retour" sont à la charge de l'utilisateur.
6. Les frais d'expertises seront établis comme suit :
  - Matériels électriques et à batterie ..... **35 €HT**
  - Matériels thermiques 2 temps ..... **60 €HT**
  - Matériels thermiques 4 temps ..... **80 €HT**
  - Riders ou Autoportées ..... **110 €HT**
7. Toutes les demandes d'expertise doivent faire l'objet d'une commande écrite et numérotée.

# CLEVA

## FRANCE



CLEVA FRANCE  
ZAC de l'Europe  
60 Avenue de Bruxelles  
77310 Ponthierry



01 64 89 55 73



[services@cleva-france.fr](mailto:services@cleva-france.fr)



[www.cleva-france.fr](http://www.cleva-france.fr)