

## **GARANTIE PRODUIT (la « Garantie Produit ») de STORZ & BICKEL GmbH (« S&B »)**

# **GARANTIE PRODUIT**

---

### **I. Que couvre la garantie produit ?**

La garantie produit se compose d'une garantie légale de 2 ans et d'une garantie S&B limitée et optionnelle d'un an.

S&B accorde, pour tout VEAZY, MIGHTY+, CRAFTY+, VOLCANO HYBRID, VOLCANO CLASSIC, PLENTY et VENTY (« Produits S&B ») acheté directement sur storz-bickel.com ou auprès d'un revendeur autorisé, la garantie légale couvrant les défauts matériels et de fabrication en cas d'utilisation normale (telle que définie ci-dessous). La garantie S&B prolonge cette garantie légale pour la gamme de produits actuelle — à l'exception du VEAZY, du CRAFTY+ et du PLENTY — à condition que le client enregistre le produit acheté dans les quatre semaines suivant l'achat sur [www.storz-bickel.com/registration](http://www.storz-bickel.com/registration).

### **II. À partir de quand la garantie produit s'applique-t-elle ?**

Pour les produits S&B, la garantie produit commence à la date d'achat par le premier acheteur. Pour les clients en Californie achetant sur storz-bickel.com, la garantie produit commence à la date de livraison au premier acheteur.

### **III. Que signifie une utilisation normale dans le cadre de cette garantie produit ?**

« Utilisation normale » signifie l'usage habituel du produit par le consommateur selon les conditions définies par le fabricant et conformément au « mode d'emploi » fourni avec le produit S&B concerné. L'utilisation commerciale du produit S&B n'est pas considérée comme une utilisation normale et entraîne l'annulation de la garantie produit.

### **IV. Que ne couvre pas cette garantie produit ?**

Cette garantie produit ne couvre pas l'utilisation commerciale du produit, les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un entretien ou d'un stockage inadéquat, l'usure normale, les produits remis à neuf ou toute réparation non autorisée.

En outre, la garantie produit ne couvre aucun produit autre que les produits S&B et ne s'applique pas aux : accessoires, pièces rapportées ou composants, notamment batteries, ballons, unités de refroidissement, câbles de recharge et adaptateurs, chambre de remplissage (VOLCANO), tuyaux, grilles, capsules de dosage, et accessoires fournis avec les produits S&B, tels que moulin à herbes, aide au remplissage, brosse ; dommages causés par accident, mauvaise manipulation, utilisation incorrecte, inondation, incendie, tremblement de terre ou autres causes externes ; dommages résultant d'une exposition à l'humidité (liquides, eau, pluie, forte humidité, transpiration excessive ou autre) ou à des conditions environnementales extrêmes (sable, nourriture, saletés, etc.) ; dommages causés par une utilisation hors des limites ou finalités prévues dans la documentation S&B ; dommages causés par des concentrés, l'adaptateur à concentrés ou des cires ; produits S&B ou pièces modifiés pour en altérer le fonctionnement ; dommages causés (1) par l'utilisation d'accessoires non autorisés par S&B ou (2) par l'utilisation anormale d'accessoires autorisés ; dommages esthétiques liés à l'usure telle que rayures, bosses ou pièces cassées ; produits dont le numéro de série a été modifié, retiré ou rendu illisible ; non-respect des instructions de nettoyage.

La garantie devient également nulle si vous ouvrez, démontez ou manipulez le produit S&B de quelque manière que ce soit.

**Exceptions :** Les accessoires S&B achetés dans l'UE — tels que batteries, ballons, unités de refroidissement, câbles et adaptateurs de recharge, chambre de remplissage (VOLCANO), tuyau, grilles, capsules et accessoires fournis — sont couverts par la garantie légale contre les défauts matériels et de fabrication pendant deux (2) ans à compter de la date d'achat.

La garantie produit ne couvre pas les produits achetés auprès de revendeurs non autorisés (ex. eBay, Amazon, Facebook Marketplace, Craigslist, MercadoLibre, Allegro, AliExpress, Tokopedia, etc.). Une liste des revendeurs autorisés est disponible sur notre site internet. Aucune réclamation de garantie ne sera acceptée pour des produits achetés auprès de revendeurs non autorisés.

Les unités de remplacement fournies dans le cadre de cette garantie ne servent qu'à remplir l'obligation de garantie initiale et ne sont pas couvertes par cette garantie limitée. Aucune garantie implicite ou explicite ne s'applique au produit de remplacement. La garantie originale prend fin lors du remplacement et ne se renouvelle pas.

Cette exclusion s'applique sauf disposition contraire du droit local applicable.

## **V. Que fait S&B en cas de réclamation ?**

Si une réclamation valable est soumise durant la période de garantie, S&B réparera ou remplacera, à sa seule discrétion et à ses frais (pièces, main-d'œuvre et/ou remplacement), tout défaut couvert par cette garantie, en utilisant des pièces neuves ou remises à neuf ou en fournissant un produit exempt de défaut de même type.

Les produits personnalisés/gravés ou en édition limitée seront remplacés par un produit standard non gravé.

**SAUF DISPOSITION CONTRAIRE CI-INCLUSE, S&B N'ACCORDE AUCUNE AUTRE GARANTIE.**

## **VI. Comment faire valoir un droit au titre de la garantie ?**

Pour faire une réclamation dans le cadre de cette garantie produit, le premier acheteur doit effectuer les démarches suivantes :

- 1) Vérifier que cette garantie produit couvre bien le produit S&B concerné.
- 2) S'assurer que le produit ne présente aucun dommage ou signe d'usure résultant d'un usage non conforme ou d'un non-respect des spécifications du produit.
- 3) Confirmer que le produit n'a pas été réparé ou manipulé par des tiers non autorisés par S&B.
- 4) Confirmer que seuls des accessoires autorisés par S&B ont été installés sur/dans le produit.
- 5) Vérifier que le numéro de série du produit n'a pas été modifié, retiré ou rendu illisible.

Les réclamations au titre de cette garantie doivent être soumises à S&B dans un délai de deux mois après la survenance du défaut, ou — s'il s'agit d'un défaut non immédiatement décelable — dans les deux mois suivant sa découverte, accompagnées de la facture originale indiquant la date d'achat. Veuillez conserver votre reçu ou toute autre preuve d'achat pour vos dossiers. Il est recommandé d'enregistrer la date d'achat et le numéro de série du produit S&B peu après l'achat et avant de soumettre une demande de garantie, car ces éléments sont nécessaires pour déterminer les dates de début et de fin de la garantie. Si aucune date d'achat n'a été enregistrée ou fournie, S&B déterminera ces dates sur la base de la date de fabrication figurant dans le numéro de série du produit S&B. Ainsi, il n'est pas possible de bénéficier de la garantie S&B sans fournir la facture originale. Visitez <https://www.storz-bickel.com/initiate-rma> pour savoir comment initier une demande de garantie.

Si le produit retourné s'avère exempt de défauts, que le problème n'est pas lié à la fabrication ou aux matériaux, ou qu'il résulte d'une utilisation non conforme au « bon usage », des frais de service de 70,00 EUR/USD seront facturés pour l'inspection et le renvoi. Cette garantie produit s'applique — sous

les conditions mentionnées ci-dessus (enregistrement du produit et présentation de la facture originale ou de la preuve d'achat en cas de revente) — également aux propriétaires ultérieurs résidant dans la zone couverte, à condition qu'ils enregistrent le produit. Si le produit a déjà été enregistré, un nouvel enregistrement par un propriétaire ultérieur n'est pas possible, ce qui annule tout droit potentiel à la garantie S&B.

## **VII. Informations supplémentaires**

S&B peut demander des informations supplémentaires sur le produit S&B, notamment des photos ou vidéos, et peut tenter de résoudre les problèmes courants avant d'approuver la prise en charge au titre de la garantie. Pour vérifier votre admissibilité à la garantie, S&B peut vous demander d'envoyer le produit directement à S&B à ses frais pour inspection. Tous les produits S&B approuvés pour une prestation au titre de la garantie doivent être envoyés à S&B avant qu'un produit de remplacement puisse être fourni. S&B prend en charge les frais d'expédition aller-retour. Les droits de douane et taxes éventuels sont à la charge du client. S&B recommande fortement d'envoyer les retours avec un numéro de suivi ou une livraison contre signature. S&B n'est pas responsable des retours perdus ou endommagés. Les coûts de renvoi des produits S&B non couverts par la garantie sont à la charge du client ; S&B peut exiger le paiement préalable des frais de port avant le renvoi. Les premiers acheteurs renvoyant des produits S&B pour réparation ou remplacement doivent se soumettre à une vérification d'âge. S&B n'accorde la garantie produit qu'aux premiers acheteurs ayant atteint l'âge légal au moment de l'achat.

Pour exécuter la garantie, S&B peut envoyer un appareil de remplacement. À réception, le client doit éliminer l'appareil réclamé conformément aux règles applicables. Toute transmission du produit remplacé — notamment vente ou mise sur le marché — est strictement interdite. Toute violation peut entraîner la perte de la garantie S&B, et S&B se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts si la revente entraîne des réclamations de tiers.

## **VIII. Puis-je retourner mon produit S&B pour obtenir un remboursement ?**

Les remboursements sont uniquement possibles pour les produits S&B neufs et inutilisés achetés directement sur [www.storz-bickel.com](http://www.storz-bickel.com). Ils doivent être renvoyés à S&B dans un délai de quatorze (14) jours après réception. Si le sceau inviolable est rompu, aucun remboursement ne peut être accordé. Pour les produits S&B achetés auprès d'un revendeur autorisé, S&B n'accorde pas de remboursement. Le remboursement doit être demandé auprès du revendeur et est soumis à ses conditions de retour.

Les produits S&B gravés ou personnalisés sont exclus de tout retour ou remboursement. Toutes les ventes de produits gravés ou personnalisés sont définitives.

## **Étendue des droits et obligations**

S&B ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages financiers ou autres pertes résultant d'un défaut ou d'une défaillance d'un produit S&B, notamment perte d'usage, perte de temps, désagréments ou dommages indirects. TOUTE GARANTIE IMPLICITE, Y COMPRIS LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, EST LIMITÉE À LA DURÉE DE CETTE GARANTIE PRODUIT. Dans certains pays, états ou provinces, ces limitations ne sont pas autorisées ; il se peut donc que les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas à vous. Cette garantie vous confère des droits spécifiques ; d'autres droits peuvent varier selon la juridiction. S&B n'est pas responsable des garanties supplémentaires fournies par des revendeurs et n'y est pas liée. S&B n'autorise aucune autre personne à assumer des obligations ou responsabilités concernant les produits S&B.

## **IX. Contrefaçon de produits**

La lutte contre les produits S&B contrefaits ou non autorisés fait partie de l'engagement durable de S&B envers la qualité et le service. S&B recommande aux consommateurs d'être prudents lorsqu'ils achètent des produits S&B auprès de revendeurs non autorisés. S&B n'offre aucune prestation de

garantie pour les produits achetés auprès de vendeurs non autorisés. S&B fait de son mieux pour aider les victimes de contrefaçons, mais ne peut ni rembourser l'argent dépensé pour l'achat de marchandises illégales ou contrefaites, ni fournir de services pour ces produits, ni intervenir dans la résolution des litiges.

#### **X. Informations juridiques**

Cette garantie produit ne limite en rien les droits légaux ou contractuels gratuits du client (notamment en matière de défauts) découlant de l'achat auprès de S&B ou d'un revendeur autorisé.

Si certaines dispositions de cette garantie deviennent inapplicables en raison d'évolutions législatives sur le marché du client, S&B se réserve le droit de refuser ou de réduire la garantie S&B.

Cette garantie produit est régie par le droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Les dispositions légales impératives — notamment celles du pays de résidence principale du client en tant que consommateur — demeurent inchangées.

#### **XI. Primauté du texte allemand des conditions de garantie**

Ces conditions de garantie sont disponibles sur notre site Internet en plusieurs langues. Nous signalons expressément que seul le texte allemand fait foi sur le plan juridique. Veuillez tenir compte de la primauté du texte allemand, notamment en cas de divergences entre les différentes versions linguistiques ou en cas de doute.