



## Politique de garantie des produits Snorkel

1) **Snorkel** garantit ses centres de vente et de service autorisés (dénommés ci-après « SSC »), et assure que chaque nouvel équipement fabriqué et vendu sera exempt de défauts matériels et de fabrication pendant une période de deux (2) ans à compter de la date de livraison au client. La garantie s'applique, sous réserve que l'équipement soit utilisé conformément aux règles, aux précautions, aux instructions et aux exigences d'entretien décrites dans les manuels d'utilisation et de pièces détachées / service appropriés de Snorkel. Snorkel garantit en outre que les composants structurels, en particulier le châssis de l'ordinateur central, le plateau tournant, les bras de levée et / ou les bras de ciseaux de chaque nouvel équipement fabriqué par la société seront exempts de défauts matériels et de fabrication pendant une période supplémentaire de trois (3) ans. Toute pièce qui, après examen par le service de garantie Snorkel ou le représentant désigné, s'avère défectueuse, sera remplacée ou réparée auprès des concessionnaires agréés locaux de Snorkel. La garantie structurelle exclut spécifiquement les effets préjudiciables pour la structure de la machine, résultant d'un endommagement, d'une exploitation erronée ou d'une mauvaise utilisation de l'équipement.

2) Les équipements peuvent être conservés chez un distributeur / SSC autorisé pendant une période maximale de six (6) mois, à compter de la date d'expédition de Snorkel, avant le démarrage automatique de la période de garantie.

3) Il incombe au distributeur/SSC de compléter et de renvoyer à Snorkel un dossier d'inspection de prélivraison ainsi qu'un formulaire d'enregistrement de la garantie avant la date d'entrée en vigueur de la location / du prêt / de la démonstration de l'équipement ou de sa livraison à l'utilisateur final. Dans le cas d'une vente directe, le client final aura la même responsabilité.

4) Tout client final, SSC, distributeur ou concessionnaire ne pourra bénéficier de cette garantie et Snorkel sera déliée de toute obligation au titre de la présente, avant que le « dossier d'inspection de prélivraison » ait été correctement rempli et renvoyé au service de la garantie de Snorkel, et ceci dans les quinze (15) jours suivant la date de livraison du produit au client ou la date de démonstration par le concessionnaire / flotte de location. Snorkel sera informé, par écrit et dans les dix (10) jours de toute vente d'équipement à un client par l'intermédiaire d'un concessionnaire/flotte de location SSC, au cours de la période de garantie.

5) Toute pièce qui, après examen par le service de support produit de Snorkel, s'avère défectueuse et ceci pendant la période de garantie spécifiée, sera remplacée ou réparée sans frais auprès du distributeur/SSC local agréé, à la seule discrétion de Snorkel. Toutes les pièces remplacées sous garantie doivent être des pièces Snorkel d'origines, obtenues par l'intermédiaire d'un distributeur / SSC autorisé de Snorkel, sauf accord contraire express par écrit et par avance émis par le service de garantie de Snorkel.



## Politique de garantie des produits Snorkel

6) Toutes les pièces sous garantie doivent être conservées pendant une période de 90 jours suivant la date d'envoi de la réclamation, pour inspection ou retour, le cas échéant. Il est nécessaire que toutes les pièces portent leur numéro de série et le numéro de la demande en garantie. Toutes les pièces retournées doivent se trouver dans leur état d'usine, sans que leur conception d'origine n'ait été modifiée. Si les pièces doivent être réparées, le groupe de support produit ou le service de garantie de Snorkel devra donner son accord avant la fin de la réparation. Après 90 jours, toutes les pièces remplacées sous garantie, qui n'auront pas été retournées à Snorkel, devront être détruites. La non présentation des pièces requises pour inspection par l'administrateur de garantie, dans une période de 14 jours, entraînera le rejet automatique total de la réclamation. Le matériel retourné pour inspection, dans le cadre de la garantie, devra être soumis au traitement suivant:

- Avoir été minutieusement emballé pour éviter tout endommagement supplémentaire au cours du transport
- Avoir été vidangé de son contenu et avoir tous les ports couverts ou bouchés
- Avoir été expédié dans un conteneur étiqueté ou portant le numéro ARM
- Avoir été envoyé en PORT PAYÉ (service terrestre uniquement). Tout élément retourné en garantie par d'autres moyens pourrait être refusé et renvoyé, à moins qu'une autorisation préalable n'ait été obtenue de Snorkel.

7) Selon les directives du service de garantie de Snorkel, tout composant de produits Snorkel qui doit être remplacé ou réparé sous les termes de ce programme de garantie, doit être renvoyé pour inspection, avec port prépayé. Une ARM (autorisation de retour du matériel) doit être demandée au service de garantie de Snorkel et une copie doit être jointe au(x) composant(s) retourné(s).

8) Toutes les pièces de rechange sous garantie seront expédiées port payé (frais standard, transport terrestre uniquement) du service des pièces détachées, service à la clientèle, fournisseur à destination du concessionnaire/SSC ou client. Toute autre moyen d'expédition sera à la charge du client.

9) Toutes les réclamations sous garantie sont soumises à l'approbation du service à la clientèle de Snorkel. Snorkel se réserve le droit de limiter ou d'ajuster les réclamations en ce qui concerne les pièces défectueuses, le temps de travail ou la durée de transport selon les directives courantes et habituelles.

10) Politique de remboursement : les frais de main oeuvre seront remboursés à 75 % du taux horaire effectif, appliqué dans l'atelier. Les frais de transport seront remboursés à un taux horaire de 50 dollars américains (maximum 3 heures). Snorkel remboursera 1 heure de dépannage par demande en garantie, sauf accord contraire express émis par écrit et par avance par le service de garantie de Snorkel. Une déclaration tarifaire annuelle doit être soumise à l'administrateur de garantie Snorkel d'ici au 31 janvier et sera utilisée pour fixer le taux de remboursement pour cette année civile.



# Politique de garantie des produits Snorkel

## GARANTIE DES PIÈCES DE RECHANGE

1. Toute pièce remplacée, sous les termes de cette garantie limitée, n'est pas soumise à une couverture de garantie supplémentaire allant au-delà de la période de garantie normale de l'équipement sur lequel la pièce a été installée.
2. Toutes les pièces de rechange vendues (non livrées dans le cadre d'un remplacement sous garantie) bénéficieront d'une période de garantie de (6) six mois à compter de la date de facturation.
3. Les pièces conservées par un distributeur / SSC agréé sont couvertes par la garantie sur une période de (12) douze mois à compter de la date de facturation, pour autant qu'elles soient stockées de façon appropriée afin d'éviter tout dommage ou détérioration (subordonnées à l'examen de Snorkel).

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Le service de garantie Snorkel doit être informé dans les quarante-huit (48) heures de toute situation impliquant la garantie et ceci pour toute la période de couverture applicable. Avant d'entreprendre toute réparation importante sous garantie ou tout remplacement de pièces, le personnel doit obtenir une approbation du service de garantie de Snorkel.

Lorsqu'un distributeur / SSC / client remarque un problème existant, qui implique la garantie, les étapes suivantes doivent être respectées:

- Le client / SSC / distributeur doit émettre un bon de commande pour les pièces de rechange d'origine de Snorkel.
- Snorkel enverra les pièces commandées, via le moyen requis (selon le temps de réponse demandé).
- Obtenir la confirmation qu'un technicien qualifié est disponible pour remplacer la pièce et que cette personne a été acceptée par Snorkel pour effectuer ce travail sous les termes du contrat de garantie de l'équipement. Le non respect de cette obligation pourrait rendre la garantie caduque.
- Le client / SSC / distributeur doit attribuer un numéro de réclamation au titre de la garantie pour la réparation.
- Toute la correspondance relative à la réclamation doit s'effectuer via le formulaire de demande en garantie fourni par le service de garantie de Snorkel.
- Toutes les réclamations au titre de la garantie doivent être soumises dans les 30 jours qui suivent la date de réparation de l'équipement.



# Politique de garantie des produits Snorkel

## DOMMAGE AU COURS DU TRANSPORT

- Si l'équipement reçu est endommagé, les dommages doivent être répertoriés sur le connaissance et / ou les documents de livraison, et des photographies doivent être prises au point de livraison, avant de signer le bordereau d'acceptation des marchandises.
- La société de transport ainsi que Snorkel doivent être contactés par le distributeur et une réclamation pour dommages doit être immédiatement déposée par l'une des parties.
- Les exigences ci-dessus s'appliquent uniquement aux dommages liés au fret et associés aux équipements livrés par la société de transport de Snorkel. Les problèmes liés à la société de transport engagée par le client sont exclus de cette politique de garantie.

## CETTE POLITIQUE DE GARANTIE EXCLUT TOUT PARTICULIÈREMENT:

1. Les moteurs, pneumatiques et batteries sont fabriqués pour Snorkel par des fournisseurs spécialisés qui fournissent leurs propres politiques de garanties. Snorkel pourrait, toutefois, et dans la mesure permise, transmettre ce type de couverture de garantie au distributeur / SSC /client.
2. Tous les produits Snorkel ayant été modifiés ou altérés en dehors des usines de Snorkel, sans approbation écrite, si une telle modification ou altération, selon le jugement de Snorkel Engineering et/ou du service à la clientèle uniquement, affecte négativement la stabilité, la fiabilité ou la durée de vie du produit Snorkel ou de l'un de ses composants.
3. Tout produit Snorkel qui a été soumis à un abus ou une mauvaise utilisation, un entretien incorrect ou un accident. Le terme « mauvaise utilisation » comprend, mais sans s'y limiter, toute opération ayant été effectuée au-delà de la capacité de charge et des vitesses nominales autorisées. Le terme « entretien incorrect » inclut, mais sans s'y limiter, le non respect des recommandations répertoriées dans les manuels d'utilisation, d'entretien et de réparation des pièces.
4. L'usure normale de tout composant Snorkel. L'usure normale des composants peut varier selon le type, l'application ou la nature de l'environnement dans lequel l'équipement peut être utilisé, comme par exemple, mais sans s'y limiter, les applications de sablage.
5. L'entretien de routine, les accessoires pour l'entretien de routine et les ajustements mineurs ne sont pas couverts par cette garantie, notamment, mais sans s'y limiter, le fluide hydraulique, les filtres et la lubrification, la mise au point du moteur de peinture et de décalcomanies, le réglage des freins, etc. Snorkel ne couvrira pas les fuites au niveau des raccords, des tuyaux ou de tout autre point de connexion, après le fonctionnement pendant 90 jours ou 150 heures de l'équipement, selon ce qui intervient en premier.
6. Tout produit Snorkel qui entre en contact direct avec un produit chimique ou une matière abrasive.



## Politique de garantie des produits Snorkel

7. Tout frais, perte ou dommage accessoire ou indirect lié à toute défaillance d'une pièce ou d'un équipement, y compris, mais sans s'y limiter, le coût de transport de l'équipement dans un centre de réparation, les temps d'arrêt du produit, le temps perdu pour les salariés, les commandes annulées, la perte des revenus locatifs ainsi que la perte de bénéfices, les dépenses ou l'augmentation des coûts. Cette garantie remplace toute autre garantie, représentation ou responsabilité expresse ou implicite de Snorkel, sauf accord contraire, écrit de Snorkel.

8. La politique de garantie de Snorkel ne couvre pas les droits, les taxes, les redevances environnementales, y compris et sans limitation, l'élimination ou la manutention des pneumatiques, des batteries et des articles pétrochimiques.

9. Les éléments expressément exclus sont : les injecteurs de carburant, balais de moteur, bougies de préchauffage, pointes et ressorts de contacteurs, filtres, ampoules, lentilles de projecteur, liquides de refroidissement, lubrifiants, plaquettes de freins et matériaux de nettoyage.

10. Tout dysfonctionnement des pièces de rechange, en raison d'un diagnostic erroné ou d'un raccordement incorrect effectué par le distributeur / SSC / client.

**SNORKEL N'OFFRE AUCUNE GARANTIE EN DEHORS DE LA GARANTIE LIMITÉE DÉCRITE DANS LA PRÉSENTE. SNORKEL N'OFFRE AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU DE CONVENANCE À DES FINS PARTICULIÈRES ET DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES BLESSURES OU LES DOMMAGES CAUSÉS À LA PROPRIÉTÉ.**

Dans la mesure du possible, le client final doit obtenir tout le soutien et effectuer toutes les réclamations au titre de la garantie auprès du distributeur / SSC / concessionnaire local agréé par Snorkel. Toute assistance au titre de la garantie doit être obtenue auprès du distributeur / SCC / concessionnaire chez qui le produit Snorkel a été acheté. Lorsque l'équipement provient directement de l'usine, le client final, s'il ne peut pas contacter un distributeur / SSC / concessionnaire peut s'adresser au service de garantie de Snorkel pour bénéficier d'une aide complémentaire.

### Appel

L'acheteur peut faire appel par écrit contre le rejet ou la modification d'une demande par le service de garantie de Snorkel, dans un délai de 21 jours à compter de la réception de l'avis de rejet ou d'ajustement. L'appel doit être motivé par des raisons express et étayé par des éléments de preuve pertinents. Les appels reçus en dehors de ce délai ne seront pas pris en considération.



# Politique de garantie des produits Snorkel

## SCHÉMA DE GARANTIE SNORKEL

### Périodes de garantie limitée

<u>Article</u>	<u>Période de garantie</u>
Nouvel équipement et main œuvre	2 ans pour le remplacement des pièces
Composants structurels (châssis, plateau tournant, bras de levée, ciseaux)	5 ans pour le remplacement ou la réparation des pièces
Pièces conservées dans le stock du distributeur	12 mois suivant la date de la facture, sous réserve d'un stockage / d'une protection adéquats
Pièces vendues (non garanties)	6 mois suivant la date de la facture
Batteries fournies pour le nouvel équipement	6 mois suivant la date d'enregistrement de la garantie
Autres pièces expressément exclues: Injecteurs de carburant Balais de moteur Bougies de préchauffage Pointes et ressorts de contacteurs Huiles Filtres Ampoules Lentilles de projecteurs Liquides de refroidissement Lubrifiants Matériaux de nettoyage Tous les consommables / pièces usées	Non couverts par la garantie