

**Guide du processus de garantie**

1. 3M offre une garantie de deux ans sur la lustreuse roto-orbitale 3M™ Perfect-It™ à compter de la date d'achat.
2. Si un utilisateur final rencontre un problème avec l'outil pendant cette période de garantie, il doit contacter son distributeur en premier lieu.
3. Le distributeur vérifiera que l'outil toujours couvert par la garantie et qu'il n'y a aucun signe évident de mauvaise utilisation.
4. Si le distributeur détermine qu'il s'agit bien d'une demande de prise en charge sous garantie valide, il remplira un formulaire de réparation pour les outils sous garantie (ci-joint) et l'enverra par e-mail à 3M CIR pour demander la collecte de l'outil et sa livraison au fournisseur de services agréé local. Le distributeur est prié de mettre le fournisseur de services agréé local en copie du courriel. Une liste des adresses e-mail 3M CIR et des fournisseurs de services agréés par pays est présentée ci-dessous. Une liste des fournisseurs de services agréés est également disponible sur la page Web. [https://engage.3m.com/rop\\_warranty\\_FR](https://engage.3m.com/rop_warranty_FR)
5. À la réception de l'e-mail du distributeur, un numéro de référence du dossier est généré automatiquement et le distributeur et le fournisseur de services agréé local recevront une réponse automatisée par e-mail de 3M CIR contenant le numéro de référence du dossier. Le numéro de référence du dossier restera le même tout au long du processus. 3M CIR organisera ensuite la collecte de l'outil auprès du distributeur et sa livraison au fournisseur de services agréé. Le distributeur ajoutera le numéro de référence du dossier au formulaire de réparation et inclura une copie du formulaire de réparation et une copie de la facture du client sans information sur le prix de revente indiquant le numéro de série de l'outil et la date d'achat avec l'outil pour qu'il soit renvoyé au fournisseur de services agréé.
6. Le fournisseur de services agréé réparera l'outil (ou recommandera un remplacement s'il ne peut pas être réparé) et renverra l'outil réparé au distributeur. Le fournisseur de services agréé s'assurera également que le distributeur et 3M CIR reçoivent un e-mail lors de l'expédition de l'outil.
7. Si le fournisseur de services agréé détermine que l'outil ne peut pas être réparé, le distributeur doit envoyer un e-mail à 3M CIR avec une confirmation par e-mail du fournisseur de services agréé indiquant qu'il ne peut pas être réparé afin que le distributeur puisse demander un crédit pour l'outil auprès de 3M.
8. Si l'outil se trouve en dehors de la période de garantie de 2 ans ou nécessite des travaux qui ne sont pas couverts par la garantie (tels que le remplacement ou la réparation de la brosse en raison d'une mauvaise utilisation), le distributeur a la possibilité de payer ces travaux en contactant directement le fournisseur de services agréé.

**REMARQUE** : pour les outils qui sont encore dans la période de garantie de 2 ans, 3M organisera la collecte et l'expédition de l'outil du distributeur au fournisseur de services agréé, comme décrit ci-dessus.

Cependant, pour les outils qui ne sont pas couverts par la période de garantie de 2 ans, les frais de collecte et d'expédition devront être organisés et convenus directement entre le distributeur et le fournisseur de services agréé.

**Coordonnées de 3M CIR et du centre de services**

<b>Pays</b>	<b>E-mail de 3M CIR</b>	<b>Centre de services agréé</b>	<b>Adresse</b>	<b>Tél.</b>	<b>E-mail</b>
France	3M.reclamation@mmm.com	A.R.M. REPAR	57, Route de Bray - B.P. N°4 77130 Marolles-Sur-Seine, France	0164312436	milanofrederic@orange.fr