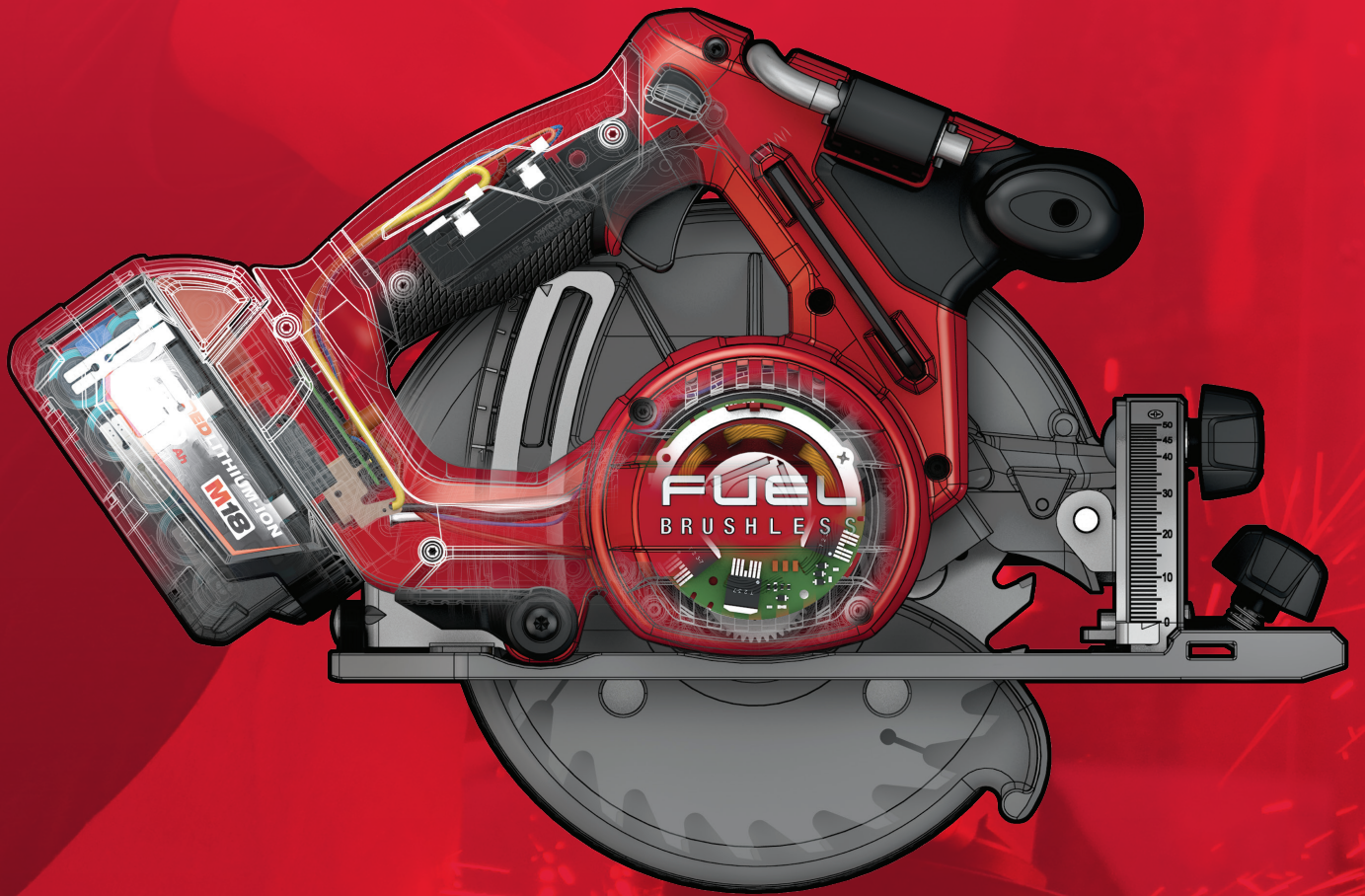


**Milwaukee**<sup>®</sup>

Nothing but **HEAVY DUTY**.<sup>™</sup>



**Milwaukee**<sup>®</sup>

**SERVICE**

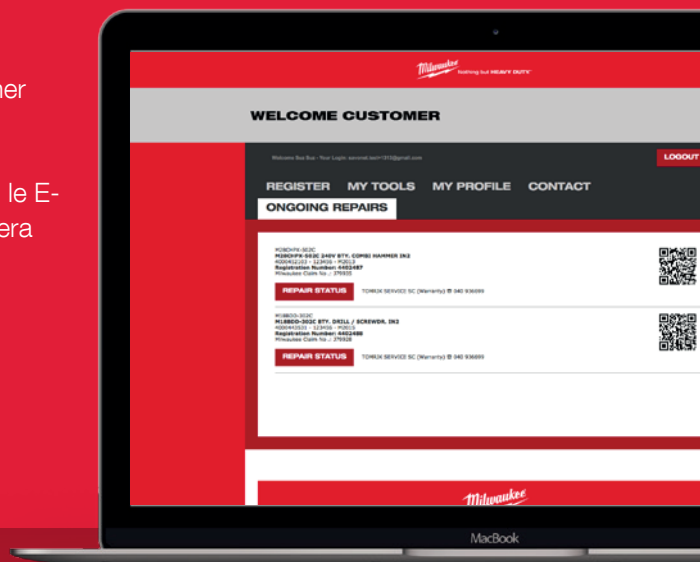
**GUIDE DE GARANTIE MILWAUKEE**

# E-SERVICE

Nous ne cessons de vous apporter le meilleur et de vous accompagner même après l'achat de vos outils Milwaukee®. Avec Milwaukee® E-SERVICE, vous avez accès à un service de réparation intégré et professionnel du début à la fin. Sans contrainte et simple d'utilisation, le E-SERVICE Milwaukee® vous donne l'assurance que votre outil vous sera retourné en parfait état de fonctionnement très rapidement.

## NOS SERVICES

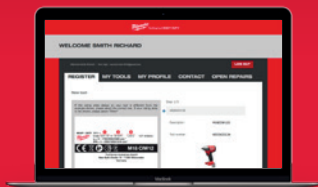
- Demande d'enlèvement simplifiée
- Vos devis sont visibles et peuvent être validés en ligne
- Choisissez les adresses de livraison et de retour de votre outil
- Ajouter vos preuves d'achats en ligne pour un processus écologiques
- Tracabilité simple et complète de vos réparations



## POUR UN SAV SIMPLE

### ETAPE 1

Rendez-vous sur <https://eservice.milwaukeetool.eu> pour enregistrer votre outil (ou sélectionnez un outil déjà enregistré) et cliquez sur Réparer. Confirmez si votre outil est encore sous garantie.



### ETAPE 2

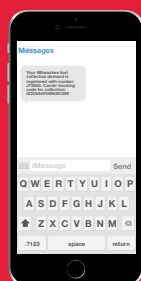
Sélectionnez une des options proposées pour le retrait et le retour de votre outil envoyé en réparation :

- A) Retrait et livraison à votre domicile
- B) Retrait et livraison à un endroit de votre choix
- C) Retrait et livraison dans un des points relais de notre transporteur



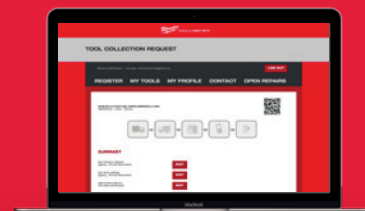
### ETAPE 3

Renseignez les informations sur la panne de votre outil et sélectionnez le mode de suivi de votre dossier, par email ou SMS.



### ETAPE 4

Confirmez votre demande de réparation. Vous pourrez toujours consulter le détail de votre dossier et le modifier à tout moment. Une fois validée, imprimez votre document et joignez-le à votre colis.



### ETAPE 5

Votre colis est ensuite collecté par un transporteur agréé Milwaukee® et envoyé dans notre atelier de maintenance. Vous pouvez suivre les différentes étapes de la réparation de votre outil en ligne ou par SMS :

- Collecte par le transporteur depuis votre point de retrait
- Arrivée à l'atelier de réparation
- Outil réparé
- Collecte par le transporteur à l'atelier
- Retour de votre outil vers votre point de retrait

### ETAPE 6 (SEULEMENT POUR LES OUTILS HORS GARANTIS)

Si votre outil n'est plus sous garantie, vous pouvez bénéficier d'un forfait de réparation en contactant votre distributeur. DÉCOUVRIR LES FORFAITS DE RÉPARATION

Dans le cas où nous générons un devis pour votre outil (non éligible aux forfaits de réparation, ou refus de prise en charge\*), notre devis est valable 45 jours. Sans réponse de votre part, celui-ci sera recyclé gratuitement passé ce délai.

## INSCRIVEZ-VOUS SUR LE E-SERVICE

Disponible pour les distributeurs et utilisateurs Milwaukee, pour les outils sous et hors garantis. En utilisant le E-service, vous avez accès à un outil de suivi SAV professionnel. Enregistrer votre outil, et suivez le étape par étape.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VISITEZ [FR.MILWAUKEETOOL.EU/SERVICE](https://fr.milwaukeetool.eu/service)

## GARANTIE - POINTS À VÉRIFIER

Pour un outil à réparer sous garantie ou ayant une extension de garantie, la liste doit correspondre à toutes les cellules vertes!

Est-ce que l'outil est dans sa période de garantie?	OUI	NON
Le logo CE est visible sur la plaque signalétique?	OUI	NON
La panne est-elle due à un défaut de fabrication?	OUI	NON
L'outil présente-t-il des traces d'usures avancées ou de surutilisation?	OUI	NON
L'outil montre-t-il des dommages causés par une influence extérieure? (liquide, impact important, casse)	OUI	NON



Exemple d'un logo CE



Exemple d'une utilisation abusive



Exemple d'une influence externe  
(choc important)

## EMBALLAGE - POINTS À VÉRIFIER

Avant d'envoyer l'outil en entretien:

- Est-ce que la facture ou une copie est bien jointe à l'outil?
- Si l'outil a été acheté il y a plus d'un an, est-ce que le certificat d'extension de garantie est jointe au colis?
- Avez-vous ajouter le Formulaire Service Milwaukee contenant la description de la panne?
- Envoyez-vous l'outil avec ses accessoires? (exemple: poignée, carter de protection)
- Avez-vous rempli les numéros de série et code de production sur le formulaire Service Milwaukee ? (Voir page précédente)



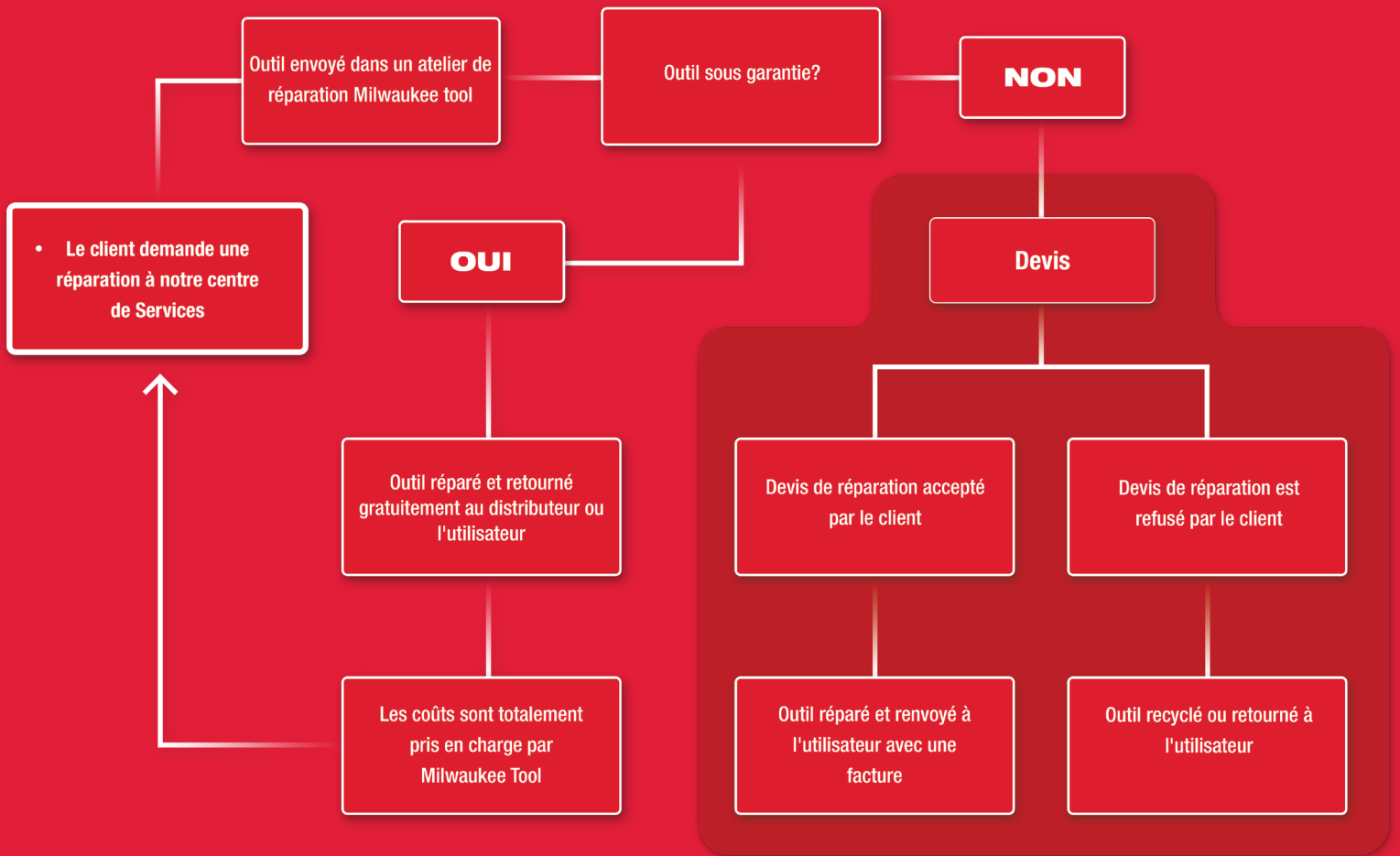


# PROCESSUS DE RÉPARATION

Ce livret sert de guide de référence pour l'utilisation de nos clients / partenaires commerciaux et de notre centre de services afin de vous aider à distinguer les pièces usées, les pièces mal utilisées et les pièces défectueuses à des fins de réparation sous garantie. De plus, cela donne un aperçu du service après-vente de Milwaukee Tool.

Les pannes décrites sont seulement des exemples et ne présentent pas tous les types de pannes.

La décision d'autoriser une réparation sous garantie appartient à notre centre de services.

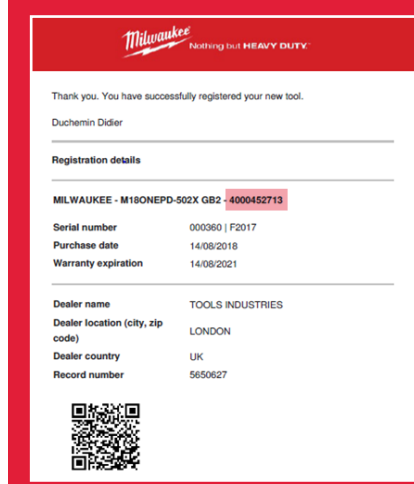


## CONDITIONS DE GARANTIE

### ENREGISTREMENT DE GARANTIE / EXTENSION DE GARANTIE

Il est conseillé aux utilisateurs d'enregistrer leurs outils dans les 30 jours suivant la date d'achat pour obtenir 3 ans de garantie. Le numéro de série est nécessaire pour s'assurer que le bon outil a été enregistré. Avec l'enregistrement, un certificat est délivré (voir exemple ci-dessous) qui doit correspondre avec les numéros de série inscrit sur la plaque signalétique.

**Pour toutes les réclamations sous garantie, le type de l'outil, le numéro de série et le code de production doivent être identifiés.**



Les numéros de série sont inscrits sur la plaque signalétique collée à l'extérieur de l'outil. Les numéros de l'outil (voir ci-dessus) doivent correspondre au certificat d'extension de garantie (voir l'image de gauche).

### CONDITIONS DE GARANTIE:

La garantie couvre pendant la période de garantie les défauts des produits liés à la fabrication et aux matériaux à la date d'achat. La garantie est limitée à la réparation et/ou au remplacement et n'inclut aucune autre obligation, tel que, mais sans s'y limiter, les dommages accessoires ou indirects. La garantie est non valable en cas de mauvaise utilisation du produit, d'utilisation contraire aux instructions du mode d'emploi, ou en cas de branchement incorrect.

#### Cette garantie ne s'applique pas pour:

- Tout dommage au produit résultant d'un mauvais entretien
- Tout produit ayant été altéré ou modifié
- Tout produit dont les marquages originaux d'identification (marque, numéro de série) ont été dégradés, altérés ou retirés
- Tout dommage causé par le non-respect des instructions du mode d'emploi
- Tout produit non CE
- Tout produit ayant subi une tentative de réparation par du personnel non qualifié ou sans autorisation préalable de Techtronic Industries
- Tout produit raccordé à une alimentation secteur non conforme (ampérage, voltage, fréquence)
- Tout produit utilisé avec un mélange inapproprié (essence, huile, pourcentage d'huile) ou par des substances étrangères
- L'usure normale des pièces consommables
- Une utilisation inappropriée, une surcharge de l'outil
- l'utilisation de pièces ou accessoires non agréés
- Accessoires de l'outil électrique fournis avec l'outil ou achetés séparément. Cela comprend notamment les forets de tournevis, les forets de perceuse, les disques abrasifs, le papier de verre et les lames, le guide latéral.
- Les composants (pièces et accessoires) sujets à l'usure naturelle, ceci incluant notamment, les kits de service et de maintenance, les brosses carbonées, les paliers, les mandrins, les fixations ou logements de foret SDS, les cordons d'alimentation, les leviers auxiliaires, les mallettes de transport, les plaques de ponçage, les sacs collecteurs de poussière, le tube d'extraction de poussière, les rondelles en feutre, les broches de clé à choc et les ressorts etc.



## GUIDE DE GARANTIE

### DÉFAUTS DE FABRICATION OU DE MATÉRIAUX

Milwaukee Tool applique des normes de qualité élevées à ses fournisseurs et à ses opérations de fabrication. 100% des produits sont testés avant de quitter l'usine. Cependant, il existe de rares occasions où un défaut peut survenir.

Un défaut peut être du:

1. Un montage incorrect,
2. Un ou plusieurs composants n'ayant pas été fabriqués conformément aux spécifications.

**Milwaukee répare ce type de défaut sans frais inhérent à l'utilisateur**

### USURE NORMALE

La garantie de Milwaukee Tool ne couvre pas les pièces sujettes à une "usure excessive" ou à une usure naturelle, causée par une utilisation conforme au mode d'emploi. Le terme «usure» correspond au nombre d'heures d'utilisation d'un produit et à l'environnement dans lequel il est utilisé. Celle-ci sera déterminé par le centre de service.

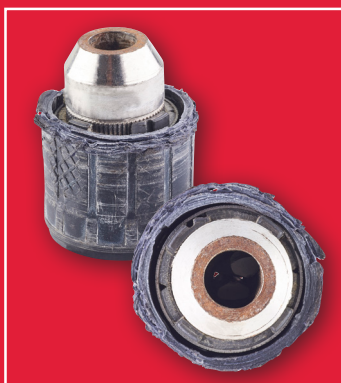
Les pièces suivantes sont sujettes à l'usure et ne sont donc pas couvertes si le produit a été utilisé de manière excessive en relation avec l'application et l'environnement pour lequel il a été conçu: *commutateurs à induit, roulements, interrupteurs, batteurs et vérins, embrayages et pièces qui interagissent ensemble en général.*

De plus, avec les pièces / composants suivants, une usure normale est attendue en raison de la nature des performances du composant, lorsque le produit est utilisé pour l'application et dans l'environnement pour lequel il a été conçu: *Mandrins, Moteurs, Charbons, Cordons d'alimentation*

**Les cas d'usure doivent être déterminés par le technicien.**



Moteur brûlés suite à surcharge



Mandrin cassé suite à un choc



Mandrin cassé suite à une mauvaise utilisation



Électronique rouillée



## GUIDE DE GARANTIE

### BATTERIES - CONSEILS D'UTILISATION

Lorsqu'il est évident que ces directives n'ont pas été suivies, les dommages causés à la batterie ou les baisses de performance ne sont pas couverts par la garantie.

#### Batteries:

Pour optimiser la durée de vie d'une batterie, il est recommandé de suivre certaines pratiques. Vérifiez que l'utilisateur ait bien respecté les consignes suivantes:

1. La batterie fonctionnera mieux si elle est chargée à température ambiante. Elle ne doit pas être chargée à des températures inférieures à  $-10^{\circ}\text{C}$  ou supérieures à  $66^{\circ}\text{C}$ . Dans ces conditions, la batterie ne se charge pas complètement et peut être endommagée de manière permanente. Si la batterie est chaude, vous devez la laisser reposer pendant au moins 2 heures, le temps que la batterie soit à température ambiante. L'utilisateur ne doit pas essayer de décharger la batterie au-delà du point où l'outil ne fonctionne plus avec la puissance et le couple nécessaires, car cela pourrait causer des dommages permanents et empêcher la batterie de se recharger complètement.
2. La batterie doit être stockée dans un endroit tempéré et sec. Si les températures dépassent  $49^{\circ}\text{C}$ , cela peut réduire la durée de vie de la batterie.
3. De manière ponctuelle, l'utilisateur doit charger la batterie pendant la nuit pour profiter pleinement du système de charge et optimiser son autonomie.

#### Types de panne:

La garantie ne couvre pas les dommages à la batterie ou les baisses de performance dans les cas suivants:

1. Ne pas protéger les bornes de la batterie lorsqu'elle n'est pas utilisée
2. Si les boutons de verrouillage sont extrêmement endommagés cela affectera la fixation de la batterie dans l'outil.
3. Oxydation

### EMBALLAGE

**L'emballage utilisé doit être approprié pour un transport en toute sécurité.**

Milwaukee a le droit de refuser des demandes de garantie si les produits / emballages arrivent endommagés dans nos centres de réparation à cause d'un emballage inapproprié. Afin de protéger l'outil de tout lors du transport, il est conseillé de le renvoyer dans son emballage d'origine, ou dans un emballage suffisant pour un transport en toute sécurité.

Consultez le lien suivant pour obtenir des instructions sur l'emballage sécurisé des outils lors de leur envoi en réparation.

<https://fr.milwaukeetool.eu/service/lithium-ion-batteries/>



Exemple de chute ou d'impact d'une batterie MILWAUKEE®

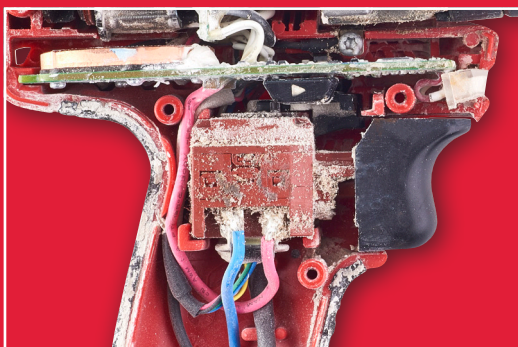


## GUIDE DE GARANTIE

### MAUVAIS UTILISATION

**Les exemples d'utilisation abusive d'outils comprennent:**

- Impact important ou chute
- Présence de corps étrangers, tels que clous, vis, sable, poussière
- Utiliser le mauvais outil pour votre application
- Toute modification de l'outil
- Exposition prolongée à l'humidité, causant rouille, corrosion, etc.
- Mauvaise tension fournie à l'outil
- Utilisation d'accessoires incorrects ou de mauvaises batteries
- Manque d'entretien (en particulier les marteaux)
- Utilisation de mauvaise graisse
- Manque de lubrification
- Oxydation



L'interrupteur ne peut être actionné en raison de corps étrangers dans l'outil



Ressort assemblé à l'extérieur, prouvant l'ouverture non autorisée de l'outil

### TENTATIVE DE RÉPARATION PAR DU PERSONNEL NON QUALIFIÉ OU SANS AUTORISATION

**Pendant la période de garantie, le client ne doit en aucun cas tenter de réparer son propre outil. Une telle tentative invalide la garantie pour ledit outil.**

Les réparations sous garantie ne doivent être effectuées que par l'intermédiaire d'un technicien agréé par Milwaukee. Voici des exemples de mauvaises réparations : unités mal câblées, fils conducteurs pincés, couple de serrage et assemblage incorrects.





## **AUTRES CONSEILS**

### **ROULEMENTS**

Les outils électriques peuvent être équipés de différents types de roulements, tels que billes, aiguilles ou autres. En général, les roulements agissent comme interface entre un arbre ou un composant et son logement, permettant ainsi un mouvement entre les deux. Une défaillance des roulements peut se manifester par une augmentation du ruissellement de l'arbre (oscillation), un relâchement des composants ou, dans les cas extrêmes, des grippages. Les roulements peuvent également être délogés de leurs logements en raison d'abus. Une défaillance du roulement peut nécessiter son remplacement, ainsi que ses pièces correspondantes. Les roulements qui sont tombés en panne en raison d'une usure normale ou d'une usure excessive, en relation avec l'utilisation du produit conformément à son mode d'emploi pour l'application et l'environnement pour lesquels il a été conçu, ne sont pas couverts par la garantie.

### **MANDRINS**

Le mandrin maintient fermement l'accessoire (généralement un foret), ce qui le fait pivoter et effectue la même action que la broche de sortie du foret. Les mandrins peuvent être «sans clé», ce qui signifie qu'ils peuvent être serrés et libérés à la main, ou qu'ils doivent être dotés d'une clé nécessitant l'utilisation d'une clé de mandrin séparée. Les mandrins montés sur des perceuses à percussion peuvent différer de ceux montés sur des perceuses rotatives uniquement, car ils doivent être capables de résister à la percussion (martèlement). Le mandrin peut être endommagé à cause d'applications inappropriées, d'abus ou de manque de soin. Par exemple:

- Le glissement du trépan est dû à un serrage incorrect du trépan dans le mandrin.
- Utiliser la perceuse avec le mandrin en contact avec la maçonnerie ou d'autres surfaces dures, ce qui provoque l'usure.
- Rouille causée par une exposition prolongée inappropriée à l'humidité.
- Permettre une accumulation de poussière sur le mandrin.

Les mandrins ne sont normalement pas couverts par la garantie sauf s'ils n'ont pas été fabriqués conformément aux spécifications.

### **MOTEURS**

La partie principale d'un outil électrique est le moteur. Pour fonctionner sans problème à long terme, le moteur est équipé d'un ventilateur de refroidissement, fixé à l'arbre d'induit. L'efficacité de ce système de refroidissement est directement liée à la vitesse de

l'induit. Plus la contrainte exercée sur un moteur est importante, plus il faut d'énergie pour maintenir le régime nominal.

Finalement, la vitesse du moteur diminue et l'effet de refroidissement diminue si rapidement que l'augmentation de la température entraîne une surchauffe critique. Pour éviter toute surchauffe, le moteur doit à tout moment pouvoir tourner à son régime nominal et permettre ainsi au système de refroidissement de fonctionner efficacement pendant le temps de fonctionnement de l'outil. Un moteur surchauffé, qui ne fait jamais l'objet d'une garantie, est presque toujours une indication de l'utilisation incorrecte d'un outil (conscient ou non), ou du choix incorrect de l'accessoire pour une application spécifique.

### **INTERRUPTEURS**

Tous les outils sont contrôlés par un interrupteur. L'actionnement de l'interrupteur principal d'un outil se présente sous la forme d'une gâchette, d'un curseur ou d'une bascule qui peut, dans certains cas, être bloqué en position marche ou arrêt. Les problèmes à court terme liés aux commutateurs sont généralement dus à des dommages causés à la gâchette ou au mécanisme de verrouillage, à cause de chute. Les autres problèmes rencontrés au début concernent les connexions des commutateurs, c'est-à-dire que les vis des bornes sont desserrées ou insuffisamment serrées, ou trop serrées, coupant la connexion des fils. À plus long terme, les interrupteurs peuvent rester bloqués en position marche ou arrêt en raison de la pénétration de poussière de bois ou de béton. Dans des cas extrêmes, la poussière peut affecter les connexions internes du commutateur, causant des brûlures et des arcs dans les contacts, entraînant un fonctionnement intermittent.

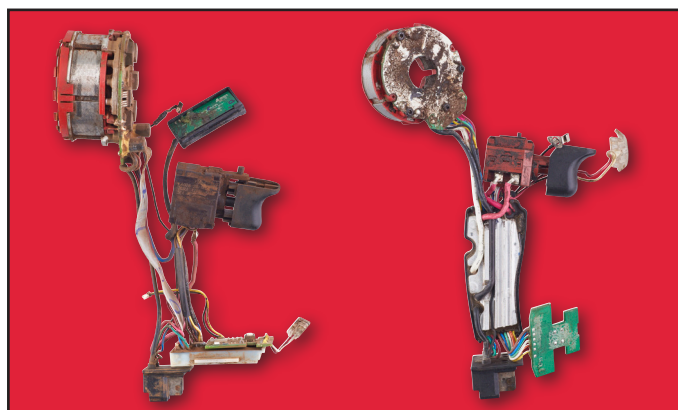
### **CARTES ELECTRONIQUES**

Les cartes électroniques peuvent être des pièces sensibles à l'électricité statique. En tant que tels, ils doivent toujours être stockés et équipés avec une protection statique appropriée. Remarque: les interrupteurs et les circuits imprimés sont sensibles aux courants et à la chaleur élevés causés par la surcharge de l'outil. Ces pannes ne sont jamais couvertes par la garantie. La défaillance des composants électroniques / PCB avec accumulation de poussière n'est pas couverte par la garantie.

### **CHARBONS**

Les charbons sont utilisés pour connecter les bobines du stator à l'induit, dans un moteur électrique. Ils doivent conserver une connexion positive sur une surface en rotation pendant la durée de vie normale d'un outil. Sur un outil électrique, les charbons peuvent s'user jusqu'à un point où l'outil s'arrête. À ce stade, ils devront être remplacés. Les conditions pouvant affecter le taux d'usure d'un charbon sont normalement, l'environnemental, la température, l'humidité, l'application, la surcharge, la pénétration de poussière. Une usure excessive des charbons peut être causée par d'autres problèmes dans le moteur, par exemple, inducteur ou court-circuit d'induit, court-circuit d'excitation, inducteur et / ou induit incorrects.

Les charbons endommagés par l'usure normale ou excessive du fait de l'utilisation du produit conformément à son mode d'emploi dans l'application et l'environnement dans lesquels il a été conçu ne sont pas couvertes par la garantie.



# Milwaukee<sup>®</sup>

## SERVICE

VOTRE SPÉCIALISTE MILWAUKEE



Nothing but **HEAVY DUTY.**<sup>™</sup>

Techtronic Industries Germany Holding GmbH  
Max - Eyth - Straße 10  
71364 Winnenden

[milwaukeetool.eu](http://milwaukeetool.eu)