



# Charte SAV 2024





Équipe technique  
TOPSUN EUROPE



**Stéphane**

RENVOIZE

Technicien Après-Vente

[sr@topsunpower.cc](mailto:sr@topsunpower.cc)

Tel : +33 7 89 43 74 76

Joignable du mardi au vendredi



**Alexis**

BEAUCHAMP

Technicien Après-Vente

[ab@topsunpower.cc](mailto:ab@topsunpower.cc)

Tel : +33 6 81 01 69 95

Joignable le lundi et vendredi





Une Plateforme Digitale  
au service  
de la relation client

[Topsun.spelog.com](https://Topsun.spelog.com)

GESTION DES GARANTIE

BIBLIOTHEQUE PRODUITS

[Topsun.spelog.com](https://Topsun.spelog.com)

PLATEFORME DIGITALE  
SERVICES

ASSISTANCE CLIENTS

CATALOGUES PIECES DE  
RECHANGE

Accès personnalisé au réseau revendeurs





Les commandes de  
pieces détachées

6, rue du Placis  
35230 BOURBARRÉ

Tel : 02 23 31 12 80

Fax : 02 99 44 10 69

Mail : [motoculture@armodis.fr](mailto:motoculture@armodis.fr)

Site : [www.armodis.fr](http://www.armodis.fr)



Zone logistique de la Gare  
19270 USSAC

Tel : 05 55 86 87 00

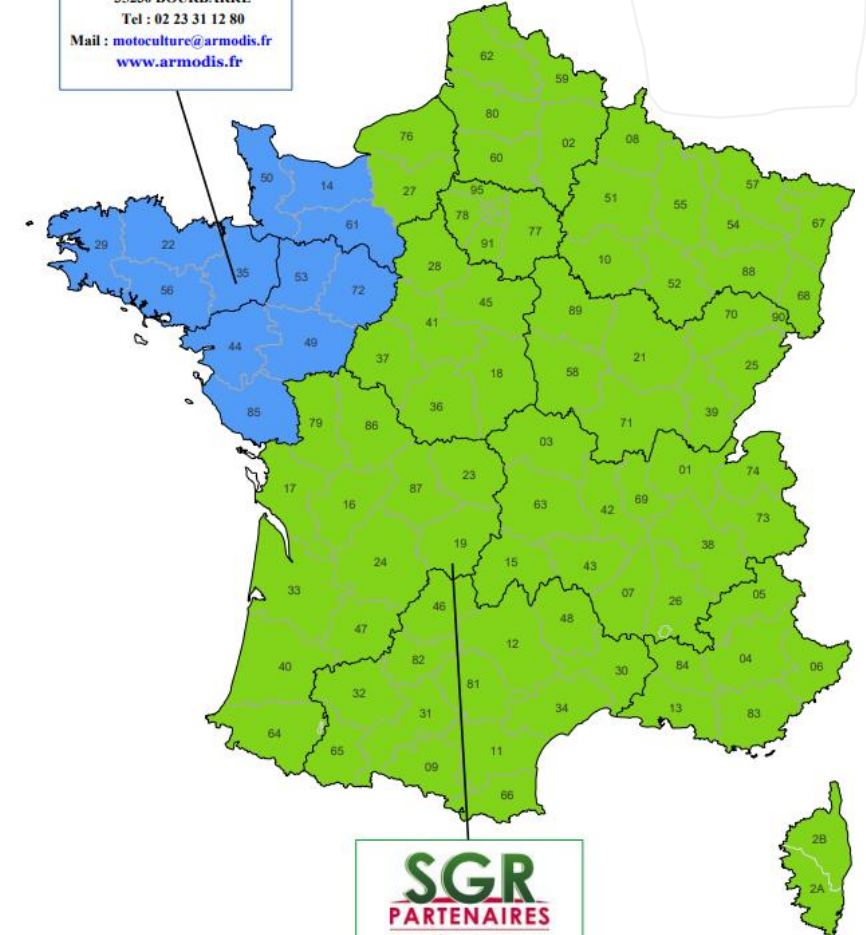
Fax : 05 55 86 87 35

Mail : [motoculture@sgr.fr](mailto:motoculture@sgr.fr)

Site : [www.sgrpartenaires.fr](http://www.sgrpartenaires.fr)

PROXIMITÉ & SERVICE COMPRIS !

**ARMODIS**  
PROXIMITÉ & SERVICE COMPRIS  
6, rue du Placis  
35230 BOURBARRÉ  
Tel : 02 23 31 12 80  
Mail : [motoculture@armodis.fr](mailto:motoculture@armodis.fr)  
[www.armodis.fr](http://www.armodis.fr)



**SGR**  
**PARTENAIRES**  
Proximité & service compris  
Zone logistique de la gare  
19270 USSAC  
Tel : 05 55 86 87 00  
Mail : [motoculture@sgr.fr](mailto:motoculture@sgr.fr)  
[www.sgrpartenaires.fr](http://www.sgrpartenaires.fr)





### PROXIMITÉ

Des techniciens à votre écoute.  
Des commerciaux sur le terrain.  
Un entreprise à taille humaine.



### DISPONIBILITÉ

Plus de 60 marques.  
400 000 références.  
Consultation du catalogue en ligne.  
Livraison express dès le lendemain.  
Livraison messagerie.



EN SAISON, COMMANDEZ AVANT 17H30  
LIVRAISON EXPRESS J+1

### FORMATION

Chaque année nous organisons des formations techniques en partenariat avec les plus grands constructeurs.  
Ces formations sont délocalisées et vous aident à préparer l'avenir.



### SERVICES

Analyses des pannes.  
Traitement des garanties.  
Recherche des références.  
Mise à disposition des éclatés.

[www.armodis.fr](http://www.armodis.fr)

[www.sgrpartenaires.fr](http://www.sgrpartenaires.fr)



24h/24

Prix.  
Disponibilité.  
Eclatés des pièces.  
Commandes...

### EXEMPLES DE MARQUES DISPONIBLES :







Gestion des cas SAV

**Produits  
sous  
garantie**

**Produits  
hors garantie**



**CLIENT UTILISATEUR**



**Apporte la machine au point de vente  
où l'achat a été effectué ou au centre de  
réparation agréé.**

Éléments nécessaires :  
facture d'achat d'origine  
N°de modèle et série identifiables



**Le point de vente ou le centre de réparation  
réalise la remise en état de la machine.**

• Les frais de main d'œuvre et de pièces détachées  
sont pris en charge via la PLATEFORME DIGITALE SERVICES.  
Le transport reste à la charge du point de vente ou du  
client utilisateur.

Le transport reste  
à la charge du client utilisateur.

Le point de vente ou centre de réparation  
s'entend avec atelier intégré  
et doit être agréé par  
TOPSUN EUROPE  
Un point de vente sans atelier intégré  
n'est pas habilité à réparer des appareils  
sous garantie .

### A réception du matériel ( neuf en magasin ou vendu consommateur), le point de vente ou le centre de réparation :

- Effectue son diagnostic.

#### Diagnostic sous garantie confirmé, le point de vente agréé ou le centre de réparation :

- Procède à sa demande de garantie ( pièces et main d'œuvre) sur la plateforme digitale
- Une fois la demande de garantie validée :  
La plateforme digitale services demande à SGR Partenaires de livrer en gratuité et franco de port les pièces détachées nécessaires à l'intervention
- Le point de vente ou le centre de réparation réceptionne les pièces, effectue son intervention et s'assure du bon fonctionnement de l'appareil réparé (fonctionnement normal ainsi que toutes les sécurités).
- Informe de l'enlèvement possible du matériel.
- Fait valider le bon fonctionnement de l'appareil

#### Diagnostic hors garantie confirmé, le point de vente agréé ou le centre de réparation :

- Prévient l'utilisateur.
- Établit un devis pièces et main d'œuvre pour le client utilisateur selon ses conditions générales de vente.

#### Après acceptation du devis, le point de vente agréé ou le centre de réparation :

- Commande les pièces détachées d'origine chez : SGR Partenaires ou Armodis.
- Réceptionne les pièces détachées.
- Effectue l'intervention.
- Informe de l'enlèvement possible du matériel.
- Fait valider le bon fonctionnement de l'appareil.

#### La plateforme digitale services établit, un avoir de main d'œuvre au client payeur des produits finis ou au centre de réparation selon le cas de figure.

Taux horaire de main d'œuvre : 45 € HT

Remboursement au temps passé.

Le délai de traitement est de 24/48 heures ( jours ouvrés)  
après la date de réception de la demande.

Le transport produit n'est pas  
pris en charge.

**NB : Les garanties des  
moteurs Loncin et boîtes  
de vitesse mécaniques  
sont également traitées**

**NB : En cas de refus  
de garantie ou de  
demande incomplète,  
la plateforme digitale  
services informe le  
point de vente par  
une notification  
email.**



**A réception du matériel,  
le point de vente agréé ou le centre de réparation :**

- Effectue son diagnostic.



**Diagnostic effectué, le point de vente agréé ou le centre de réparation:**

- Prévient l'utilisateur.
- Établit un devis pièces et main d'œuvre pour le client utilisateur selon ses conditions générales de vente.



**Après acceptation du devis, le point de vente agréé ou le centre de réparation :**

- Commande les pièces détachées d'origine chez : SGR Partenaires ou Armodis.
- Réceptionne les pièces détachées.
- Effectue son intervention et s'assure du bon fonctionnement de l'appareil réparé ( fonctionnement normal ainsi que toutes les sécurités).
- Informe de l'enlèvement possible du matériel.
- Fait valider le bon fonctionnement de l'appareil.

**Au déballage du produit**



**Le point de vente :**  
Fait sa demande auprès  
de la PLATEFORME DIGITALE SERVICES



**La PLATEFORME DIGITALE SERVICES**  
Après validation , fait expédier par SGR Partenaires ,en gratuité et franco de port, les pièces au point de vente.



**Le point de vente :**  
Après réception des pièces et remontage des pièces ,  
s'assure du bon fonctionnement de l'appareil.



### MOTEURS



**TOPSUN**  
EUROPE  
[Topsun.spelog.com](http://Topsun.spelog.com)



Réseau agréé Honda

HONDA FRANCE SA

Parc d'Activité de Pariest Allée du 1er MAI

BP 46 CROISSY BEAUBOURG

77312 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Tel : 01.60.37.30.00



Réseau agréé B&S

BRIGGS & STRATTON FRANCE

Tour Franklin

100-101 Terrasse Boieldieu

CS70395

92042 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Tel : 0 892 46 27 77

### TRANSMISSIONS

Transmissions mécaniques et électriques  
pour autoportées



**TOPSUN**  
EUROPE  
[Topsun.spelog.com](http://Topsun.spelog.com)

Transmissions pour tondeuses thermiques  
et électriques sur batterie



**TOPSUN**  
EUROPE  
[Topsun.spelog.com](http://Topsun.spelog.com)



Ets CROSNIER  
2 Route de Bullion  
78830 Bonnelles  
Tél : 01 30 88 42 20



Ets CROSNIER  
2 Route de Bullion  
78830 Bonnelles  
Tél : 01 30 88 42 20

Ets LOUIS BARRERE  
86 RD820  
31790 Saint Jory  
Tél: 05 34 27 29 50



- Couteaux.
  - Tous types de lames et supports de lame.
  - Tous types de courroie de transmission et de coupe.
  - Chaînes, guides chaines, pignons de chaine.
  - Embrayages de tronçonneuses.
  - Paliers lisses.
  - Tous types de roulements.
  - Ampoules, témoins lumineux.
  - Câbles de commande.
  - Toiles de bac de ramassage.
  - Filtres à air, bougie des moteurs 2 temps et 4 temps.
  - Têtes fils et fils nylon.
  - Toutes pièces exposées aux carburants.
  - Lanceurs de démarrage.
  - Pneumatiques.
- Sont garanties 90 jours.

La durée de garantie des batteries :

Lithium ou avec acide ou au gel est de 24 mois après la date d'achat.

En cas de défaut de fonctionnement, faire contrôler l'installation électrique de la machine et faire charger la batterie.

La garantie ne sera pas reconnue si les conseils de première mise en route et d'entretien courant n'ont pas été respectés.

Rappel :

Durant une longue période d'inutilisation ou période d'hivernage :

Débrancher la batterie.

Effectuer une charge mensuelle.

Stocker la batterie dans un endroit sec et tempéré.



Pour les batteries des autoportées thermiques et après la période d'hivernage : la garantie ne sera pas reconnue si la demande n'est pas justifiée par une facture d'entretien récente ( moins de 6 mois) du matériel cité en objet de la demande de garantie.





# Conditions générales de garantie

## Préambule

**La loi impose au vendeur professionnel deux obligations de garantie\* :**

### **1 - La garantie légale de conformité :**

"Le vendeur (professionnel) est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultants de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité". (articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation).

Conformité du bien

Un bien est conforme, selon l'article L.217-5, lorsqu'il est soit propre à l'usage habituellement attendu d'un bien similaire, le cas échéant, etc. :

- qu'il correspond à la description du vendeur et posséder les qualités présentées en échantillon ou modèle ;
- qu'il présente les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques du vendeur, producteur ou représentant (publicité, étiquetage, etc.). Les déclarations de ces deux derniers professionnels ne lient pas le vendeur lorsque celui-ci ne les connaît pas et n'est pas en mesure légitime de les connaître.
- présente les caractéristiques définies par les parties ou être propre à l'usage spécial recherché par l'acheteur, connu du vendeur et accepté.

•Délais

•L'action en garantie de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

•Les biens achetés après le 18 Mars 2016 bénéficient d'une présomption d'antériorité des défauts de conformité pendant 2 ans, à l'exception des biens d'occasion dont le délai est de 6 mois. Cette présomption opère un renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur, c'est alors au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de l'achat du bien. Le consommateur doit seulement prouver l'existence du défaut.

•Exceptions

- Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité de l'article L.217-8 dans trois cas :
- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter ;
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter ;
- lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

Mise en œuvre de la garantie de conformité

•Lorsqu'il y a défaut de conformité, le professionnel propose au consommateur le remplacement du bien ou sa réparation.

Le choix revient au consommateur sauf si celui-ci engendre pour le vendeur un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

•Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucune modalité de mise en conformité n'est possible.

•Aucun frais ne peut être demandé au consommateur pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat.

## 2 - La garantie légale des vices cachés:

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Le professionnel n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, mais des vices cachés, quand bien même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur a le choix :

Rendre la chose et se faire restituer le prix ;

Garder la chose et se faire rendre une partie du prix.

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Ce sont les juges du fond qui apprécient souverainement si la chose vendue est impropre à sa destination.

Exemples :

L'impossibilité dans laquelle s'est trouvé le vendeur de remettre en état de marche la machine vendue montre que le vice rendait la chose impropre à l'usage auquel elle était destinée ;

L'attitude du vendeur qui, après deux pannes successives affectant la même pièce, accepte de la remplacer à ses frais, établit, en l'absence d'éléments contraires, l'existence d'un vice caché.

## Le consommateur doit être informé de l'existence des garanties légales\* :

Avant la conclusion du contrat, selon l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales précitées (conformité et des vices cachés). Il doit également l'informer au même moment de l'existence et des modalités de la garantie commerciale ou du service après-vente s'ils existent.

Le professionnel doit également informer le consommateur, selon l'article L. 211-2 du Code de la consommation, dans **ses conditions générales de vente** de l'existence, des conditions de mise en œuvre du contenu des garanties légales.

Le contrat qui écarte ou limite, directement ou non, les garanties légales est réputé non écrit.



## Garantie commerciale du constructeur:

Les produits vendus par TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD sont couverts par la garantie légale de conformité (articles L.217- 7 à L.217-14 du Code de la consommation) et de vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil) en rapport à la réglementation en vigueur.

La garantie du constructeur TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD ne se substitue pas mais s'ajoute aux garanties légales précitées (conformité et défauts de la chose vendue) pendant la durée de celles-ci.

La présente garantie commerciale du constructeur est soumise au droit Français.

## Domaine d'application:

La garantie commerciale du constructeur TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD s'applique :

- Exclusivement aux appareils neufs.
- Aux appareils vendus en France Métropolitaine et en Corse auprès d'un partenaire commercial agréé.
- A partir de la date d'achat du produit qui figure sur la facture du produit du client final.
- Aux consommateurs , définis comme toute personne physique ou morale ayant achetés un produit pour une utilisation domestique et privée.
- Par l'utilisation ou le remplacement de pièces détachées d'origine TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD via le réseau de partenaires agréés **annexe 2**.
- Sous réserve d'un entretien annuel des appareils, auprès des partenaires commerciaux agréés, durant la période de garantie.  
Notamment l'entretien des batteries durant les périodes de non-utilisation.  
Le propriétaire devra également justifier du bon entretien de son appareil, en présentant la facture s'y rapportant.
- Dans le respect des conditions d'utilisation telles que définies dans le manuel d'utilisation.

En cas de panne ou de défectuosité et selon son processus de gestion, TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD s'engage à échanger ou remplacer les pièces nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil.

Au cas où la valeur de réparation se révélerait supérieure à la valeur économique du bien, TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD pourra décider à sa convenance du remplacement du produit concerné.

La garantie commerciale du constructeur TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD exclue les pièces d'usure telles que mentionnées en **annexe** et garanties 90 jours.

TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD n'accorde pas d'extension de garantie sauf si ordonnée par des dispositions légales.

## Défauts d'application:

La garantie du constructeur TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD **ne couvre pas** :

- Les produits ayant été achetés dans l'EEE et/ou en Suisse auprès d'un distributeur non agréé par TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD
- Les produits dont le modèle et/ou le numéro de série ne peut être justifié ( modification, lecture impossible, absence de documents...).
- La mise en route et le montage du matériel neuf.
- Les produits proposés à la location.
- Le non-respect des consignes de sécurité, d'utilisation et d'entretien telles que définies dans le manuel d'utilisation.
- Les problèmes consécutifs à une mauvaise préparation de la machine et / ou non conformes au manuel d'utilisation.
- L'erreur, la négligence d'utilisation, la dégradation intentionnelle ou autres circonstances imputables à l'utilisateur, au propriétaire ou à un tiers.
- Un accident ou un évènement inattendu (ex. : foudre, eau, incendie).
- Le transport ou le stockage non appropriés.
- Les pièces détachées et consommables dont l'usure découle d'une utilisation normale.
- L'utilisation de pièces de rechange, accessoires ou composants n'étant pas des composants d'origine TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD ou certifiés par TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD.
- Les réparations effectuées par un distributeur ou réparateur non-agréés par TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD .
- Les opérations d'entretien standard et de maintenance, telles que vidange, remplacement des filtres à huile, air ou essence, réglage et nettoyage carburateur, affûtage de lames, et de manière générale tous les réglages tels que ceux du plateau coupe, des freins ainsi que la détérioration esthétique de l'appareil due à son utilisation.
- Le défaut d'entretien, eau et/ou saleté dans les circuits de carburant et électriques.
- L'utilisation de carburant ou lubrifiant non adaptés ou de mauvaises qualités.
- Les frais liés aux déplacements de la machine, à la location de matériel de remplacement ou à l'appel d'un prestataire de services.
- Les dommages consécutifs à la privation de jouissance de l'appareil pendant le temps nécessaire aux réparations, et plus généralement tous dommages indirects consécutifs à l'immobilisation de l'appareil.
- Toutes modifications effectuées sur l'appareil d'origine et non validées par TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD ou un organisme certifié.
- Les dommages consécutifs à une usure normale de l'appareil ou à un usage professionnel.

## **Période de garantie:**

- Autoportées:

**2 ans pièces et main d'œuvre.**

- Tondeuses Thermiques :

**2 ans pièces et main d'œuvre.**

Produits portables thermiques :

- Coupe bordures , Débroussailleuses et Outils multifonctions, Tailles-haies, Tronçonneuses, Aspirateurs/ souffleurs et Souffleurs, Tarières, Atomiseurs

**2 ans pièces et main d'œuvre** ou la durée restante de la période de garantie initiale en cas de remplacement sur un produit couvert par la présente garantie.

Produits à batterie 20V, 40V et 60V

- Coupe bordures , Débroussailleuses et Outils multifonctions, Tailles-haies, Tronçonneuses, Aspirateurs/ souffleurs et Souffleurs, Tondeuses, chargeurs et batteries

**2 ans pièces et main d'œuvre** ou la durée restante de la période de garantie initiale en cas de remplacement sur un produit couvert par la présente garantie.

- Pièces de rechange :

**6 mois** lorsque la pièce d'origine est acquise indépendamment et assemblée par un partenaire commercial agréé.

Jusqu'à la fin de la période de garantie initiale en cas de remplacement sur un appareil couvert par la garantie légale ou commerciale.

## **Durée de disponibilité des pièces détachées:**

Conformément à législation et en référence à l'article L.111-4 du code de la consommation, nous informons de la disponibilité des pièces détachées pour les produits suivants :

- Autoportées:

10 ans à l'exclusion des pièces moteurs et transmissions gérées par ses propres fabricants.

- Tondeuses Thermiques :

10 ans à l'exclusion des pièces moteurs et transmissions gérées par ses propres fabricants.

- Produits portables thermiques :

10 ans.

- Produits à batterie 20V, 40V et 60V

10 ans.

## **Gestion des réparations sous garantie:**

Le client utilisateur final doit ramener son produit, complet, auprès du distributeur lui ayant vendu le produit.

A défaut auprès d'un centre de réparation agréé TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD .

Le propriétaire du produit doit faire preuve d'achat valable : Facture d'achat d'origine, numéro de modèle et de série du produit identifiables sur le produit et/ou sur la facture d'achat.



## **Informations :**

### **Article 1648, du Code Civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un bref délai suivant la nature des vices rédhibitoires, et l'usage du lieu ou la vente a été faite.

### **Article L211-4 du Code de la Consommation**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

### **Article L211-5 du Code de la Consommation**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle.
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### **Article L211-12 du Code de la Consommation**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. Article 1641 du Code Civil.

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

## **Juridiction compétente :**

Tout différent relatif à l'interprétation et à l'exécution de ventes de produits sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Versailles.

## **Exercice des droits :**

Pour exercer ses droits, découlant de la garantie commerciale du constructeur TOPSUN ZHEJIANG ZHONGJIAN TECHNOLOGY CO.,LTD , il suffit de transmettre une demande par via la plateforme digitale services ( contact)

## **Évolutions et modifications:**

La garantie commerciale du constructeur et sa charte sont susceptibles d'évoluer, en application de la législation ou des modalités de la garantie.