

GARANTIE

LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ DES VÉLOS COMMENCAL® ET DE NOS COMPOSANTS RIDE ALPHA® EST NOTRE PRIORITÉ, C'EST POURQUOI NOUS AVONS UNE CONFIANCE TOTALE EN NOS PRODUITS. POUR CETTE RAISON NOUS OFFRONS UNE GARANTIE CONSTRUCTEUR QUI VA BIEN AU DELÀ DES OBLIGATIONS LÉGALES.

DURÉE

A partir du premier Janvier 2019, COMMENCAL® s'engage à garantir ses produits en cas de défaut de fabrication ou de matière pour les durées suivantes :

- L'ensemble des vélos de DH adultes (Supreme DH et Furious/FRS) pour une durée de deux ans (2 ans),
- Tous les autres vélos de la gamme pour une durée de cinq ans (5 ans),
- Pour les vélos tout suspendus, les bases ont une garantie de deux ans (2 ans),
- Pour les vélos tout suspendus, les Contact System ont une garantie de deux ans (2 ans),
- L'ensemble des composants COMMENCAL® et RIDE ALPHA® bénéficie d'une garantie de deux ans (2 ans),
- Les finitions telles que les peintures, autocollants et autres décorations sont garanties contre les défauts de fabrication pour une durée de six mois (6 mois).

Les vélos de la gamme Supreme vendus avant le 1er janvier 2019 bénéficient d'une garantie de cinq ans (5 ans).

La garantie prend effet à compter de la date d'achat, la date figurant sur la facture d'achat faisant foi.

CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE COMMENCAL®

Durant la période de garantie, nous nous engageons à remplacer à nos frais et à notre discrétion, les cadres et pièces COMMENCAL® et RIDE ALPHA® ayant un défaut de fabrication ou de matière. Le défaut devra être apprécié par notre équipe du service client. Elle sera la seule habilitée à décider de la mise en oeuvre d'une garantie.

LA GARANTIE S'APPLIQUE UNIQUEMENT

- sur les vélos achetés chez l'un de nos revendeurs agréés ou sur notre site web COMMENCAL®,
- au premier propriétaire du vélo. La garantie ne se transfère pas aux acheteurs suivants en cas de revente,
- en cas d'usage strictement normal du vélo.

POIDS MAXIMUM DU PILOTE

tout équipé :

Vélo adulte : 120 kg

Vélo enfant 12" - 16 " : 30kg

Vélo enfant 20" - 24" : 45kg

Vélo enfant junior : 65kg

La durée de vie d'un vélo va varier suivant sa construction et les matériaux utilisés. Vont aussi affecter cette durée de vie : la fréquence d'utilisation, l'agressivité du riding, l'entretien apporté etc. La garantie n'est pas une assurance

tout risques, et donc elle ne s'applique pas :

- pour les dommages occasionnés lors du transport du vélo entre notre entrepôt et votre domicile (les dommages doivent être impérativement signalés au transporteur de manière écrite),
- pour l'ensemble des dommages causés par l'usure normale ainsi que ceux causés par la fatigue des matériaux,
- si le vélo est utilisé de manière abusive au delà du cadre d'utilisation prévu par COMMENCAL®,
- s'il est constaté un entretien insuffisant ou une quelconque négligence de la part de l'acheteur,
- sur les pièces d'usures, telles que les pattes de dérailleur,
- en cas de déformation du cadre, signe d'une charge excessive,
- en cas d'accident (chute, collision...),
- si le vélo n'est plus adapté à votre morphologie,
- si vous avez continué d'utiliser votre vélo alors que celui-ci était déjà endommagé,
- si le vélo a subi des dommages résultant d'une faute intentionnelle ou engageant la responsabilité d'un tiers,
- en cas de corrosion interne des cadres en acier Chromoly,
- en cas d'incidences d'éléments ou d'agents extérieurs (catastrophe naturelle, incendie, humidité...),
- en cas d'utilisation non conforme aux normes et techniques de sécurité,
- en cas de modification apportée au produit (peinture ou polissage du cadre),
- en cas de modification apportée aux composants d'un vélo qui entraînent une modification importante de celui-ci dans sa géométrie ou sa fonction (hauteur de fourche maximale non respectée, changement des dimensions d'amortisseur...).

USURE NORMALE

L'usure normale s'entend des dommages qui se produisent naturellement et inévitablement à la suite d'une utilisation normale du vélo. Par exemple, votre cassette et votre chaîne finiront par s'user, y compris si elles sont correctement entretenues, et devront être remplacées. Il en va de même pour les rayures et autres dommages potentiels à la peinture ou aux graphiques de votre vélo qui peuvent résulter d'une utilisation normale et d'une exposition aux éléments. Avec le temps, votre vélo peut également développer des craquements mineurs ou d'autres bruits pendant son utilisation, ce qui signifie généralement qu'il a besoin d'entretien. Les articles faisant l'objet d'une usure normale ne sont pas couverts par cette Garantie.

Vous trouverez ci-dessous une liste non-exhaustive de Produits faisant l'objet d'une usure normale non-couverts par la Garantie :

- Roulements de cadre, couverts par une garantie de 6(six) mois
- Corps de roue libre, couverts par une garantie de 6(six) mois
- Peinture et décoration, couverts par une garantie de 6(six) mois
- Plaquettes de frein
- Poignées de guidon
- Câbles / gaines de frein, dérailleur, tige de selle
- Rayons / têtes de rayon
- Filetage / axes usés
- Pneus
- Disques de frein



GARANTIE

Si vous avez le moindre doute quant à la nature de la pièce qui vous fait défaut, nous vous invitons à contacter notre service client. Nous nous ferons alors un plaisir de vous répondre et de trouver la meilleure solution à votre souci.

GARANTIE SPÉCIALE S'APPLIQUANT AUX CADRES NUS ET AUX MONTAGES ALC

Les cadres vendus nus ou dans le cadre du Programme ALC doivent être assemblés de façon cohérente. Dans le cas contraire, la garantie pourra être refusée. En effet, elle ne couvrira pas les problèmes consécutifs à un mauvais assemblage du vélo ou si le montage est incohérent par rapport à la pratique pour laquelle le cadre a été conçu.

Si un produit est garanti dans les strictes conditions du présent document, nous nous engageons à réparer ou à remplacer à nos frais et à notre discrétion, les cadres et pièces COMMENCAL® ou RIDE ALPHA®. Celles-ci seront remplacées par une pièce identique ou correspondante. Nous nous engageons à fournir les pièces de rechange spécifiques à nos cadres pour une durée de trois ans (3 ans) à partir de la date de fabrication du vélo. Nous ne pouvons pas garantir la fourniture constante de certaines pièces dans la couleur d'origine mais nous trouverons une solution esthétiquement acceptable.

Le remplacement d'une pièce ne suspend ou ne renouvelle en aucun cas la durée de garantie initiale. L'ensemble des pièces réparées ou remplacées bénéficiera du délai de garantie en cours dont le point de départ est fixé à la date d'achat du vélo.

MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE COMMENCAL® GARANTIE SUR UN CADRE COMMENCAL® OU UN COMPOSANT RIDE ALPHA®

Nous aimons nous occuper de nos clients directement et souhaitons donc traiter directement toutes les demandes. La manière la plus simple de nous contacter est de compléter le formulaire que vous trouverez en ligne :

- Formulaire SAV online

<https://www.commencal-store.re/PBCPPlayer.asp?ID=2028481>

Ce formulaire devra être complété puis validé après avoir mis en pièces jointes :

- une copie de la facture originale ou le numéro de commande
- une ou plusieurs photos du vélo complet
- une ou plusieurs photos du problème constaté
- une ou plusieurs photos du numéro de série, gravé sous le boîtier de pédalier

Pour un souci sur un vélo neuf, quelques photos montrant l'état général du carton ainsi qu'une photo montrant l'étiquette de production présente sur la tranche du carton. Pour toute autre question, vous pouvez nous contacter par email : customerservice@commencal.com .

MARQUES TIERCES

En cas de demande de garantie sur des produits de marques tierces, ce sont les conditions de ces marques

qui sont en vigueur. Chaque marque assume le service dans les différents pays où elle est distribuée, mais ce service est souvent réservé aux professionnels. Nous ferons donc volontiers l'intermédiaire entre l'utilisateur et le service technique de la marque. Contactez-nous à l'adresse : customerservice@commencal.com .

POLITIQUE D'ÉCHANGE EN CAS D'ACCIDENT

Notre service client applique une politique d'échange à bas prix dans les cas où les réclamations en garantie auraient été refusées au titre des « exclusions de garantie ». Contactez-nous à l'adresse : customerservice@commencal.com pour plus d'informations.

LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS

La présente garantie est définie ici de façon restrictive, c'est la garantie intégrale complète et finale des cadres et des composants COMMENCAL®. De ce fait aucun détaillant ou tout autre tiers n'est autorisé à assumer ou à accorder expressément ou implicitement tout ajout ou extension de garantie supplémentaire à celle définie dans ces conditions de garanties COMMENCAL®.

De ce fait, toute autre obligation ou couverture d'un quelconque préjudice consenti par un tiers ne lie en aucun cas COMMENCAL®. COMMENCAL® ne réparera pas les préjudices matériels, corporels ou moraux causés à l'utilisateur, à l'acheteur ou à autrui, résultant de l'utilisation d'un cadre ou de l'un des composants de la marque COMMENCAL® ou RIDE ALPHA®.

COMMENCAL® ne sera en aucun cas responsable de tout montant excédant le prix d'achat réel du vélo ni des dommages particuliers, accessoires ou consécutifs survenus en rapport avec le dit vélo. Cette limitation est établie dans la stricte limite de la loi applicable au contrat et des habitudes commerciales établies par l'usage.

RECOMMANDATIONS

Le cyclisme, qu'il soit sur route, chemin, piste, neige, qu'il soit en ville, en forêt, dans un bike park, en montée, en descente, sur 12/14/16/20/24/26/27.5/29" ou roues de 700, seul, en club ou à deux, est un sport comportant des risques. Nous vous recommandons donc tout d'abord de choisir le matériel adapté à votre pratique en prenant conseil auprès de notre service client. Ensuite, sachez aussi admettre qu'il faut prendre en compte dans votre budget l'achat d'un certain nombre d'articles de sécurité indispensables. Le plus important est bien évidemment le casque quelle que soit la pratique. D'autres protections sont disponibles et indispensables pour certaines pratiques : gants, protection dorsale, genouillères, coudières, etc....

Le matériel évolue vite et vous permet de repousser vos limites. Alors pensez à vous.

BON RIDE !





Nous contacter

Téléphone : + 376 73 74 75
Site : <https://www.commencal-store.re/>
Information : store@commencal-store.re
Communication - Media - Presse : media@commencal.com
Clients hors France : export@commencal.com
Comptabilité : accounting@commencal.com

Service client

COMMENCAL Bicycles
Erts - AD400 - La Massana
Principat d'Andorra

Du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 19h

Mail : customerservice@commencal.com
Téléphone : + 376 73 74 93