

2016 NAPA CANADA – Outils et équipement

MANUEL DE POLITIQUES ET PROCÉDURES



Section I : Renseignements du fournisseur

Gamme de produits : Armstrong Industrial Hand Tools, GearWrench, Crescent, Lufkin, Wiss HK Porter, Weller, Delta APX & AIT
Abréviation de la gamme :
Fournisseur : Apex Tool Group, LLC
Adresse : 14600 York RD Suite A
Ville, État, code postal : Sparks MD 21152
Site Web : www.apextoolgroup.com

PERSONNEL CLÉ

Contact et titre : Eric Pozner : Directeur des ventes
Responsabilités : Responsable de l'ensemble des ventes et du territoire
Téléphone et fax : 317-557-2763
Courriel : eric.pozner@apextoolgroup.com

Contact et titre : Brandon Yarnell
Responsabilités : Chargé de compte national
Marketing et siège social
Téléphone et fax : 470-213-9069
Courriel : brandon.yarnell@apextoolgroup.com

Contact et titre : Mary Goss
Responsabilités : Directeur principal du marketing
Marketing
Téléphone et fax : 410-773-7983
Courriel : mary.goss@apextoolgroup.com

Service technique – contact et titre : Bob Fohl
Téléphone et fax : 410-773-7867
Boîte vocale et courriel : bob.fohl@apextoolgroup.com

Service à la clientèle – contact : CSRCanada@apextoolgroup.com
Téléphone : (866) 691-6212
Fax : (800) 403-8665

Ventes et administration :

Apex Tool Canada LP
7631 Bath Road, Brampton, Ontario, Canada L6T 4T5
Téléphone : (866) 691-6212
Fax : (800) 403-8665
CSRCanada@apextoolgroup.com



SPECIALTY SALES & MARKETING

Coulter	Ken	President	ken.coulter@specialtysales.ca	905-816-0011 ext 1
Langfield	Sherri	Manager Admin/HR	sherri.langfield@specialtysales.ca	905-816-0011 ext 3
Hann	Kari	Manager Mktg/Comm	kari.hann@specialtysales.ca	905-816-0011 ext 4
Ruse	Sandra	Admin & Mktg Assistant	sandra.ruse@specialtysales.ca	905-816-0011 ext 5

MARITARIO

Dunlop	Tom	Manager, Automotive Group, Canada	tom.dunlop@specialtysales.ca	416-886-7173
Vatcher	Rob	Territory Manager	rob.vatcher@specialtysales.ca	506-850-3744
Cormier	Lynn	Territory Manager	lynn.cormier@specialtysales.ca	506-850-5326
Stogren	Greg	Territory Manager	greg.stogren@specialtysales.ca	416-884-5845
Dunn	Tom	Territory Manager	tom.dunn@specialtysales.ca	289-314-0543
Hannan	Glen	Territory Manager	glen.hannan@specialtysales.ca	519-608-0787
Hall	Matt	Territory Manager	matt.hall@specialtysales.ca	905-302-3816

QUEBEC

Ouimet	Benoit	Manager, Quebec	ben.ouimet@specialtysales.ca	514-213-3765
Turcotte	Denis	Territory Manager	denis.turcotte@specialtysales.ca	418-955-0243
Simard	Louis-Philippe	Territory Manager	lp.simard@specialtysales.ca	514-554-7025
Provost	Josee	Territory Manager	josee.provost@specialtysales.ca	514-942-0021

WESTERN

Morris	John	Territory Manager	john.morris@specialtysales.ca	204-797-6692
Hart	Terry	Territory Manager	terry.hart@specialtysales.ca	306-260-1169
Broer	Garret	Territory Manager	garret.broer@specialtysales.ca	403-461-1604
Haeh	Darwin	Territory Manager	darwin.haeh@specialtysales.ca	780-289-6686
Pollock	Terry	Territory Manager	terry.pollock@specialtysales.ca	604-740-6213
Nielsen	Tammy	Territory Manager	tammy.nielsen@specialtysales.ca	604-626-2952
Orth	Darren	Territory Manager	darren.orth@specialtysales.ca	778-875-2128
Kooner	Lucky	Territory Manager	lucky.kooner@specialtysales.ca	604-793-8627



Section II : Politiques et procédures de garantie (généralités)

Garantie – Garantie à vie limitée standard

***REMARQUE* VEUILLEZ CONSULTER D'ABORD LA POLITIQUE FIGURANT SUR L'ÉTIQUETTE NOIRE ET TOUTE GARANTIE DE MARQUE CI-DESSOUS**

Apex garantit à chaque acheteur d'origine de produits Apex que ses produits (à l'exclusion des coffres de transport et accessoires de rangement ainsi que les catégories de produits indiquées ci-dessous) sont, au moment de la livraison au client, exempts de tout vice de matériau et de fabrication, étant convenu que cette garantie ne couvre pas : (a) les produits modifiés, démontés ou réassemblés, ou transformés de quelque façon que ce soit ou mal installés; (b) les produits qui, de l'avis d'Apex, ont fait l'objet d'une négligence, d'un abus, d'un accident, d'un mauvais entreposage ou de dommages lors du transport; (c) les produits qui n'ont pas été utilisés et entretenus conformément aux méthodes normales et en respectant les recommandations et spécifications publiées par Apex; et (d) les produits entretenus ou réparés par quiconque outre un Centre de réparation agréé par Apex ou modifiés par quiconque outre Apex. L'usure normale est également exclue.

Produits exclus de la garantie à vie limitée standard :

- Les coffres à outils, mandrins et accessoires standards, pointes, douilles à embout remplaçable, produits dynamométriques, et produits de soudage et de dessoudage sont garantis un (1) an à compter de la date de leur acceptation par l'acheteur.
- Les normes d'étalonnage de précision des produits dynamométriques sont garanties pendant 90 jours à compter de la date de leur acceptation par l'acheteur.
- Les produits qui respectent les critères de la garantie seront réparés ou remplacés à la seule discrétion d'Apex. Les pièces des produits dynamométriques sont sujettes à une usure normale au fil de leur utilisation et le client est donc responsable de leur remplacement.

Les garanties énoncées aux présentes sont les seules applicables aux produits et remplacent toutes autres garanties, expresses, implicites ou statutaires. Les garanties implicites de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier sont expressément exclues.

Recours : Le seul et unique recours du client en cas de violation de cette garantie est, au choix d'Apex, la réparation ou le remplacement du produit défectueux.



Les outils à main Armstrong® sont garantis à vie contre tout vice de matériau ou de fabrication. Les coffres de transport, poches, pointes ou embouts accessoires et produits consommables, s'il y a lieu, ne sont pas couverts par cette Garantie.

Outils professionnels Armstrong®

Si un outil à main Armstrong® utilisé aux fins pour lesquelles il a été conçu ne vous donne pas entière satisfaction, retournez-le à votre distributeur Armstrong® ou communiquez avec le service à la clientèle Apex Tool Group USA au (866) 907-9716, et il sera réparé ou remplacé gratuitement. *À l'exception des produits dynamométriques.

*Les produits dynamométriques Armstrong® sont garantis (1) comme étant exempts de tout vice de matériau ou de fabrication pendant un an et (2) de respecter les normes d'étalonnage de précision à leur sortie de l'emballage tel que stipulé dans leur documentation. Les normes d'étalonnage de précision sont garanties pendant 90 jours à compter de la date de l'achat. Les produits qui nécessitent une réparation sous garantie doivent être retournés, aux frais de l'acheteur, pour évaluation à :

Service de garantie et de réparations autorisées :

Clés dynamométriques électroniques / Electronic Torque Wrenches
ATG Torque Repair
1150 Clipper Rd.
Sumter, SC 29154

Tous les autres produits dynamométriques

Angle Repair & Calibration Service, Inc.
175 Angle Drive
Beckley, West Virginia 25801

Service à la clientèle Armstrong États-Unis

Armstrong Industrial Hand Tools
(800) 621-8814

Les produits dynamométriques Armstrong® sont des instruments de précision contenant des pièces mobiles. Ces pièces sont sujettes à une usure normale au fil de leur utilisation et le client est donc responsable de leur remplacement. L'étalonnage des produits dynamométriques doit être vérifié périodiquement dans un centre de réparation agréé à l'aide de pièces de rechange Armstrong®.

Cette garantie ne s'applique pas aux produits qui ont fait l'objet d'une mauvaise utilisation ou d'un abus, qui ont été endommagés par accident ou autrement, qui ont été réparés par quiconque outre un Centre de réparation agréé ou qui ont été modifiés par quiconque outre Apex Tool Group. Cette garantie remplace toutes autres garanties expresses, implicites ou statutaires. LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER SONT EXPRESSÉMENT EXCLUES. Le

seul et unique recours de l'acheteur en cas de violation de cette garantie est, au choix d'Apex Tool Group, la réparation ou le remplacement du produit défectueux. APEX TOOL GROUP DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU PUNITIFS DÉCOULANT DE L'INOBSERVATION DE CETTE GARANTIE, MÊME SI APEX TOOL GROUP A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.



Les outils GearWrench® sont garantis à vie contre tout vice de matériau ou de fabrication. Les coffres de transport, poches, pointes ou embouts accessoires et produits consommables, s'il y a lieu, ne sont pas couverts par cette Garantie

GearWrench - Garantie

Apex garantit à chaque acheteur d'origine de produits Apex que ses produits (à l'exclusion des coffres de transport et accessoires de rangement ainsi que les catégories de produits indiquées ci-dessous) sont, au moment de la livraison au client, exempts de tout vice de matériau et de fabrication, étant convenu que cette garantie ne couvre pas : (a) les produits modifiés, démontés ou réassemblés, ou transformés de quelque façon que ce soit ou mal installés; (b) les produits qui, de l'avis d'Apex, ont fait l'objet d'une négligence, d'un abus, d'un accident, d'un mauvais entreposage ou de dommages lors du transport; (c) les produits qui n'ont pas été utilisés et entretenus conformément aux méthodes normales et en respectant les recommandations et spécifications publiées par Apex; et (d) les produits entretenus ou réparés par quiconque outre un Centre de réparation agréé par Apex ou modifiés par quiconque outre Apex. L'usure normale est également exclue.

Produits exclus de la garantie à vie limitée standard :

- Coffres à outils, pointes, douilles à embout, tarauds, filières, limes, produits dynamométriques

Les normes d'étalonnage de précision des produits dynamométriques sont garanties pendant 90 jours à compter de la date de leur acceptation par l'acheteur. Les produits dynamométriques en Amérique du Nord doivent être envoyés à la société Angle Repair & Calibration Service, Inc., 175 Angle Drive, Beckley, West Virginia 25801 (304) 253-5729 aux frais du client pour leur évaluation. Les produits qui respectent les critères de la garantie seront réparés ou remplacés à la seule discrétion d'Apex. Les pièces des produits dynamométriques sont sujettes à une usure normale au fil de leur utilisation et le client est donc responsable de leur remplacement.

Les garanties énoncées aux présentes sont les seules applicables aux produits et remplacent toutes autres garanties, expresse, implicites ou statutaires. Les garanties implicites de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier sont expressément exclues.

Recours : Le seul et unique recours du client en cas de violation de cette garantie est, au choix d'Apex, la réparation ou le remplacement du produit défectueux.

Renseignements sur le service de garantie des clés dynamométriques :

Service de garantie et de réparations autorisées des clés dynamométriques électroniques :

Clés dynamométriques électroniques

Apex Torque Repair

Jayden International Inc.

13221 Artic Circle

Santa Fe Springs, CA 90670

Micromètres et autres produits dynamométriques :

Angle Repair & Calibration Service, Inc.
175 Angle Drive
Beckley, West Virginia 25801

Les produits dynamométriques GearWrench sont des instruments de précision contenant des pièces mobiles. Ces pièces sont sujettes à une usure normale au fil de leur utilisation et l'acheteur est donc responsable de leur remplacement. L'étalonnage des produits dynamométriques doit être vérifié périodiquement dans un centre de réparation agréé à l'aide de pièces de rechange GearWrench .

Cette garantie ne s'applique pas aux produits qui ont fait l'objet d'une mauvaise utilisation ou d'un abus, qui ont été endommagés par accident ou autrement, qui ont été réparés par quiconque outre un Centre de réparation agréé ou qui ont été modifiés par quiconque outre Apex Tool Group. Cette garantie remplace toutes autres garanties expresses, implicites ou statutaires. LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER SONT EXPRESSÉMENT EXCLUES. Le seul et unique recours de l'acheteur en cas de violation de cette garantie est, au choix d'Apex Tool Group, la réparation ou le remplacement du produit défectueux. APEX TOOL GROUP DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU PUNITIFS DÉCOULANT DE L'INOBSERVATION DE CETTE GARANTIE, MÊME SI APEX TOOL GROUP A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Apex Tool Group n'est aucunement responsable des blessures personnelles ou dommages découlant d'une mauvaise utilisation du produit, de sa modification, de son utilisation abusive ou utilisation dépassant la durée de vie utile du produit.



POLITIQUE DES PRIX DU CENTRE DE RÉPARATION WELLER®

PRODUITS DE SOUDAGE / DESSOUDAGE / RÉUSINAGE

Weller® garantit à l'acheteur original et à tout propriétaire ultérieur (l'« Acheteur ») d'un produit de marque Weller® qu'il sera exempt de tout vice de matériau ou de fabrication pour une période d'un an à compter de la date de l'achat, étant convenu qu'aucune garantie n'est faite quant aux produits ayant été modifiés, ou ayant été l'objet d'un abus ou d'une mauvaise utilisation, installation ou réparation. L'utilisation de pièces autres que celles de Weller® annulera cette garantie si une telle pièce non-Weller® est défectueuse (ou est la source de la défectuosité).

Durant la période de garantie, Weller® réparera ou remplacera les produits constatés défectueux et dont la défaillance n'est pas attribuable à une pièce ou à un accessoire fabriqué par une autre société.

EN AUCUNE CIRCONSTANCE, WELLER® PROFESSIONAL TOOLS NE SAURAIT ÊTRE RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS. LA RESPONSABILITÉ DE WELLER® PROFESSIONAL TOOLS POUR TOUTE RÉCLAMATION DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE GARANTIE NE SAURAIT DÉPASSER LE PRIX D'ACHAT DU PRODUIT. LA PÉRIODE DE TOUTE GARANTIE IMPLICITE APPLICABLE À CE PRODUIT, Y COMPRIS LES GARANTIES DE VALEUR MARCHANDE, D'UTILITÉ OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER EST LIMITÉE À 12 MOIS À COMPTER DE LA DATE D'ACHAT PAR L'UTILISATEUR.

Certains territoires interdisant l'exclusion ou la limitation des dommages indirects ou consécutifs, il se peut que la limitation ou l'exclusion ci-dessus ne s'applique pas à votre situation. Certains territoires interdisant de limiter la durée d'une garantie, la limitation ci-dessus peut ne pas s'appliquer à votre situation. Cette garantie vous accorde des droits précis auxquels peuvent s'ajouter d'autres droits variant d'un territoire à un autre.

Liste des prix forfaitaires des réparations hors garantie (en vigueur depuis le 1^{er} août 2013)

Politique de prix des réparations – Produits de distribution (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012)

Centre de réparation Weller
(Coordonnées)
Sans frais : 800-476-3030
Fax : 919-387-2640

Services techniques Weller
(Coordonnées)
Sans frais : 866-498-0484
Fax : 919-387-2639

Veuillez contacter Weller avec votre preuve d'achat datée et retourner le produit à :

Canada :
Apex Tools - Canada LP
7631 Bath Road
Mississauga, Ontario L4T 3T1
Tél. : (905) 673-4400
Fax : (905) 673-4408

Les coûts de transport et de réinstallation sont aux frais de l'acheteur.



DELTA / JOBOX	
Delta	Garantie limitée de 1 an; ne couvre pas les dommages attribuables à un accident à une utilisation déraisonnable ou ne convenant pas au produit. Toute modification, démontage ou remontage du produit annule cette garantie. Tout dommage au contenu de la boîte, au véhicule ou tout dommage consécutif de quelque nature que ce soit est exclu de cette garantie.
Delta Pro	Garantie limitée de 3 ans; même que ci-dessus
JOBOX	Garantie limitée de 5 ans; même que ci-dessus
Produits industriels JOBOX (Boîtes brunes)	Garantie limitée de 1 an; même que ci-dessus

Procédures pour les réparations et retours

Voir les remarques ci-dessus ou appeler votre représentant SS&M.

Gestion des défauts allégués

Veuillez vous reporter aux directives de gestion de la politique en vigueur à moins qu'il y eu réparation ou retour. Vous pouvez également informer votre représentant SS&M de votre région.

Personne à contacter pour toute question sur la politique de garantie :
Téléphone et fax :

Lise Simpson, Service à la clientèle - Équipe Canada
APEX TOOL CANADA LTD., 7631 BATH ROAD, MISSISSAUGA, ON L4T 3T1
Service à la clientèle – sans frais : 1-866-691-6212 Fax : 1-800-403-8665 www.apextoolgroup.com

Section III : Directives pour le service hors garantie

Veuillez consulter les directives sur les retours et réparations ou appeler le service à la clientèle.

Contact et titre : Bob Fohl
Téléphone et fax : 410-773-7867
Boîte vocale et courriel : bob.fohl@apextoolgroup.com

Section IV : Politiques relatives aux rabais

Veillez consulter les directives de NAPA Canada sur les rabais ou contacter le service à la clientèle d'APEX.

Section V : Détails du programme de démonstration

Apex Tool Group fournira de l'équipement de démonstration pour les véhicules et échantillons en salle de montre dans les situations raisonnables et appropriées. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter votre représentant local des Outils et équipement ou votre directeur des ventes APEX.

Produits disponibles : APX AIT

Section VI : Politiques et procédures d'échange

Appeler pour obtenir une approbation spéciale, selon le cas.