



PROGRAMME DE GARANTIE LIMITÉE

PLANCHES À PAGAIE GONFLABLES ET SES ACCESSOIRES INCLUS – DURÉE 3 ANS

The Wild Tribe est fier de concevoir des produits techniques de plein air de qualité supérieure. Toutefois, si vous rencontrez un problème de qualité comprenant un défaut de fabrication ou de matériel avec vos produits The Wild Tribe, ce problème peut être couvert selon les termes, conditions et périodes prévus dans la présente garantie limitée.

ADMISSIBILITÉ DE CETTE GARANTIE LIMITÉE SI

- En déballant ton produit, tu constates : un bris matériel, un défaut esthétique ou un manque au niveau de ta liste d'accessoires inclus avec l'équipement. Toutes réclamations pour un bris matériel, un défaut esthétique ou un manque au niveau de ta liste d'accessoires inclus avec l'équipement se doit d'être signalé dans les 48 premières heures suivant la réception du colis par le premier acheteur. Pour être éligible à la garantie, l'article ne doit montrer aucune trace d'utilisation.
- Malgré la bonne utilisation et entretien du produit, tu remarques tout de même un défaut de fabrication durant la durée de cette garantie limitée.

COMMENT FONCTIONNE NOS GARANTIES

Si vous êtes éligible à la garantie et que le produit est réparable, The Wild Tribe réparera ou remplacera, à nos frais, toutes parties du produit présentant un défaut matériel ou de fabrication suivant les termes et conditions de la garantie présenté ici-bas. Si nous déterminons que le produit ne peut être réparé, nous vous proposerons un crédit en magasin égale à la valeur résiduelle du produit sur la base de son prix d'achat suivant le présent tableau de valeur résiduelle du produit. Afin d'obtenir son crédit en magasin, le produit doit être retourné à The Wild Tribe ou à un point de dépôt désigné par The Wild Tribe pour inspection.

TABLEAU VALEUR RÉSIDUELLE – PLANCHES À PAGAIE GONFLABLES (Excluant les accessoires)	
Acheté depuis	Valeur résiduelle
0 - 12 mois	100%
12 – 24 mois	60%
24 – 36 mois	30%
+ 36 mois	0%

Advenant un bris dans un accident ou que votre situation n'est pas couverte par cette garantie. The Wild Tribe peut vous vendre les pièces de rechange (selon la disponibilité). Si la réparation et le changement des pièces est plus technique et que vous ne pouvez pas le faire vous-même, The Wild Tribe peut procéder à la réparation à un coût raisonnable.

CE QUE COUVRE CETTE GARANTIE LIMITÉE DE 3 ANS

Si vous êtes l'acheteur initial (c'est-à-dire le propriétaire original) et que vous utilisez nos produits pour les activités auxquelles ils sont destinés et que vous en prenez soin correctement, cette garantie s'applique et couvre les défauts de fabrication ou les défauts matériels des composantes dans des conditions normales. En tout temps et en toutes circonstances, l'application de la garantie est et demeure applicable à la seule discrétion de The Wild Tribe. Une preuve d'achat est obligatoire pour que la garantie soit honorée.

CE QUE NE COUVRE PAS CETTE GARANTIE LIMITÉE DE 3 ANS

The Wild Tribe assure des normes de fabrications supérieures et une vérification diligente des produits. Par contre, avec le temps, il est normal de voir apparaître des signes d'usure dans les équipements de plein air et articles de sport, et ce, même si vous êtes un as de l'entretien de vos produits. Cette garantie ne couvre pas l'usure normale de votre produit. Les exemples courants d'usure normale sont : la dégradation des couleurs, l'abrasion, les éraflures, les écorchures, les rayures, la dégradation du matériau causée par l'exposition aux rayons UV ou résultant de l'utilisation, la corrosion, la délamination, etc. En outre, cette garantie ne couvre pas les produits qui ont été modifiés, altérés, mal utilisés ou mal entretenus, qui ont été soumis à une utilisation abusive, qui ont été loués, utilisés comme produits de démonstration ou à des fins commerciales. L'application de la garantie demeure à la discrétion de The Wild Tribe.

TERMES ET CONDITIONS DE CETTE GARANTIE LIMITÉE

La présente garantie limitée est applicable seulement au premier acheteur du produit acheté chez un détaillant autorisé de The Wild Tribe et n'est en aucun cas transférable. La garantie limitée est en vigueur à la date d'achat ou la date de réception du produit par le premier acheteur si acheté en ligne. La réception de la planche est basée sur les informations de suivi de la compagnie de livraison qui a livré votre colis. Toutes demandes de réclamation doivent être faites par le client de la commande avec les informations utilisées lors de l'achat. Il est impossible de passer une réclamation pour quelqu'un d'autre.

Pour toute application de la garantie, The Wild Tribe se réserve le droit, à sa seule discrétion, de réparer ou de remplacer toute pièce ou composante répondant aux critères de la présente garantie limitée par une nouvelle pièce identique ou comparable, mais ne peut garantir la disponibilité continue de certains types ou couleurs de produits ou de pièces. Les pièces ou composants remplacés ou réparés selon les termes de la présente garantie limitée seront couverts par cette même garantie, et ce, pour la même durée restante de la garantie limitée initiale. Toutes réparations inclus des risques d'affecter légèrement l'esthétique du produit. Plusieurs produits sont utilisés et peuvent affecter esthétiquement et non la qualité et la performance. Nous ne garantissons et ne dédommagerons pas ces affectations esthétiques lors d'une réparation.

Les frais d'expédition pour le retour des pièces ou produits à The Wild Tribe sont à notre charge si la réclamation est effectuée dans les 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la garantie limitée. Ensuite, les frais sont à la charge du client. Les frais d'expédition pour retourner les pièces ou produits de remplacement au premier acheteur sont aux frais de The Wild Tribe. Le client peut à tout moment substituer une livraison par un passage aux lieux de réparation désignés par The Wild Tribe.

L'acheteur initial peut être tenu responsable de toutes réparations ou remplacement des pièces sous garantie selon le niveau de la réparation ou du remplacement.

Général :

1. Défauts esthétiques ou bris de matériel lors de la réception de marchandise inclus: grafigne(s), éraflure(s), coupure(s), tâche(s) et tous autres défauts esthétiques similaires. Comprends aussi tous défauts esthétiques sur le produit ou les composantes du produit pouvant être causé par une force externe et ne causant pas de dommage empêchant le bon fonctionnement du produit. Étant des articles de sport fortement susceptible aux défauts esthétiques légers et modérés par leur nature d'utilisation et pour des raisons de consommation responsable afin de réduire notre empreinte écologique. Nous n'autorisons aucun échange de produit pour des défauts esthétiques mineurs et modérés. The Wild Tribe se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'évaluer l'ampleur du défaut esthétique.

a. Sur la planche

- i. Tous défauts esthétiques léger ne sont pas éligibles pour la garantie
- ii. Défauts modérés mentionnés dans les 48 heures :
 1. Compensation de 30\$
- iii. Défauts majeurs mentionnés dans les 48 heures :
 1. Compensation de 60\$ ou;
 - a. un remplacement à nos frais
- iv. Si signalé dans un délai de 48 heures et plus, aucune indemnité ou compensation n'est allouée

b. Sur les accessoires

- i. Tous défauts esthétiques léger ne sont pas éligibles pour la garantie
- ii. Défauts modérés mentionnés dans les 48 heures :
 1. Compensation de 20% de la valeur de l'accessoires
- iii. Défauts majeurs mentionnés dans les 48 heures :
 1. Compensation de 50% de la valeur de l'accessoire
 2. Un remplacement de l'accessoire à nos frais
- iv. Si signalé dans un délai de 48 heures et plus, aucune indemnité ou compensation n'est allouée

2. Accessoires manquants dans l'ensemble de planche à pagaie gonflable lors de la réception de marchandise: Nos planches à pagaie gonflable viennent avec plusieurs accessoires servant à l'utilisation de celle-ci. Ces accessoires peuvent varier en type de produit, forme, emballage, etc.

a. Les accessoires manquants doivent être signalés aux vendeurs dans les 48 heures suivant la réception de la planche.

- i. Si signalé dans les 48 heures, nous retournerons, sans frais, l'accessoire manquant
- ii. Si signalé dans un délai de 48 heures et plus, le client devra procéder à l'achat de l'accessoire manquant et au paiement de la livraison de celui-ci.

3. Perforation d'un produit: La garantie manufacturière couvre la perforation lors de la réception de marchandise seulement. Aucune autre perforation au-delà du délai donné de 48 heures suivant la réception est admissible à la garantie manufacturière.

a. Si mentionné dans les 48 heures deux options s'offre au client;

- i. Compensation de 75\$ ou;
- ii. Un remplacement de l'accessoire à nos frais

b. Si signalé dans un délai de 48 heures et plus, aucune indemnité ou compensation n'est allouée. Le client est tout de même éligible à un service de réparation à nos bureaux à un prix réduit de 15\$ par « perforation ».

Admissible pour les accessoires :

À noter que les accessoires ne sont éligibles aux mêmes termes et conditions que la planche à

pagaie gonflable. Les accessoires sont admissibles à une garantie limitée de 3 mois selon les termes suivants:

Bris sur les accessoires

1. Tous défauts de fabrication sur les accessoires ne pouvant pas être causés par une force externe.
 - a. Signalé dans les 3 mois suivant la réception de l'accessoire.
 - i. Une compensation de 50% si l'article est toujours utilisable sans affecter la performance.
 - ii. Si l'accessoire est inutilisable, échange de l'accessoire.

Admissible pour les planches à pagaie gonflables :

Bris sur la planche

1. Décollement de joint
 - a. Décollement mineur réparable par le client
 - i. Dans le 1er mois suivant la réception de la planche.
 1. Une compensation de 35\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même,
 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - ii. Entre le 1er mois et le 12e mois suivant la réception de la planche.
 1. Une compensation de 20\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même,
 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - iii. Après le 12e mois suivant la réception de la planche
 1. Aucune garantie sur le décollement.

Lien vers la vidéo explicative sur comment réparer un décollement de joint mineur

b. Décollement majeur

- i. Dans les 6 premiers mois suivant la réception de la planche.
 1. Remplacement de la planche
- ii. Après le 6e mois suivant la réception de la planche
 1. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 2. Si la réparation est impossible. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.

2. Décollement du tapis antidérapant

- a. Décollement mineur réparable par le client
 - i. Dans le 1er mois suivant la réception de la planche.
 1. Une compensation de 35\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même
 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - ii. Entre le 1er mois et le 12e mois suivant la réception de la planche.
 1. Une compensation de 20\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même
 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - iii. Après le 12e mois suivant la réception de la planche
 1. Aucune garantie sur le décollement.

Lien vers la vidéo explicative sur comment réparer un décollement de tapis antidérapant

- b. Décollement majeur
 - i. Dans les 6 premiers mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.
 - ii. Entre le 6e mois et le 12e mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - iii. Après le 12e mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Aucune garantie sur le décollement.
- 3. Décollement d'accessoires collés sur la planche
 - a. Décollement mineur réparable par le client
 - i. Dans le 1er mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Une compensation de 35\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même
 - 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - ii. Entre le 1er mois et le 12e mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Une compensation de 20\$ et le client procède au recollement de la partie décollée lui-même
 - 2. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - iii. Après le 12e mois suivant la réception de la planche
 - 1. Aucune garantie sur le décollement.

Lien vers la vidéo explicative sur comment réparer un décollement d'accessoires.

- b. Décollement majeur
 - i. Dans les 6 premiers mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.
 - ii. Entre le 6e mois et le 12e mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - iii. Après le 12e mois suivant la réception de la planche.
 - 1. Aucune garantie sur le décollement.
- 4. Valve
 - a. Dans les 6 premiers mois suivant la réception de la planche
 - i. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.
 - b. Entre le 6e mois et le 12e mois suivant la réception de la planche
 - i. Réparation de la planche par The Wild Tribe.
 - ii. Si la réparation est impossible. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.
- 5. Déformation de la planche
 - a. La déformation de la planche est garantie pendant 12 mois
 - i. Si signalé dans les 12 premiers mois
 - 1. Un crédit suivant le tableau de valeur résiduelle.

En aucun temps et en aucune circonstance, The Wild Tribe ne peut être tenu responsable des dommages directs, indirects, accidentels, punitifs ou exemplaires subis par toute partie en raison de l'utilisation directe ou indirecte de ses produits et de la présente garantie limitée.

PROCÉDURES

Vous devez contacter notre service à la clientèle pour déterminer le problème et la solution la plus appropriée pour vous AVANT de nous envoyer votre produit pour réparation ou remplacement sous garantie, OU contacter votre détaillant autorisé de The Wild Tribe pour soumettre une demande de garantie. Le détaillant nous contactera ensuite pour la réparation.

1. Remplir le formulaire de réclamation <https://quebecsup.com/pages/reclamation-de-garantie>
2. Si vous croyez que le dommage est couvert par la garantie, vous devez fournir la preuve d'achat du produit ou remplir la réclamation de garantie à l'aide du même email qu'utilisé pour la commande en question.
3. Lorsque approuvé, nous retourner le produit emballé de manière sécurisée avec votre nom complet, votre adresse, votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone à cette adresse.