

GARANTIE DE SATISFACTION DE 60 JOURS

En vigueur du 1er janvier au 31 décembre 2024

Un consommateur qui achète un jeu de quatre pneus Yokohama admissibles d'un détaillant Yokohama canadien agréé a la possibilité d'évaluer ces pneus pendant 60 jours à compter de la date d'achat. Pendant cette période, et en produisant sa facture originale, il peut retourner les pneus au détaillant qui les lui a vendus s'il n'en est pas satisfait.

GAMMES ADMISSIBLES :

- GEOLANDAR CV 4S G061
- ICEGUARD IG53
- BLUEARTH WINTER V905
- AVID ASCEND GT
- GEOLANDAR CV G058
- ICEGUARD G075
- BLUEARTH WINTER V906
- ADVAN SPORT EV A/S

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette offre ne s'applique qu'à l'achat original d'un jeu de quatre pneus. Ces pneus ne sont pas admissibles à un remboursement si :

- ils ont été utilisés en sport automobile ou autre compétition;
- ils ont été transférés du véhicule sur lequel ils étaient originellement montés

EXCLUSIONS RELATIVES AUX REMBOURSEMENTS

Un pneu n'est pas admissible à un remboursement si :

- il a souffert d'une avarie routière ou d'un préjudice comme : dommage causé par un obstacle ou un débris, coupure, crevaison (réparable ou non), obstacle caché, meurtrissure, déchirure, écorchure ou éclatement par choc;
- il a souffert d'un dommage ou d'une défaillance à la suite d'une utilisation ou d'un entretien incorrects comme : roulement à plat ou presque à plat, mauvaise utilisation des dimensions et/ou des spécifications du pneu, pose/démontage incorrect, mauvais assemblage pneu/roue, habitudes de chargement, de vitesse ou de gonflage engendrant des températures d'utilisation excessives excédant les capacités du pneu, dommage causé par une réparation du pneu.
- il a été l'objet d'un dommage ou d'une défaillance résultant de : une jante endommagée ou un dommage causé par une chaîne, un problème causé par le réglage de la géométrie, un problème de freins, un mauvais fonctionnement mécanique du véhicule ou de la roue, une négligence, une mauvaise utilisation du véhicule ou une conduite inappropriée, y inclus, mais sans s'y limiter, le patinage, la course ou un dommage résultant d'un accident;
- un rabais postal du fabricant a déjà été demandé;
- l'usure de la semelle est de plus de 0,8 mm (1/32e po).



TRAITEMENT DE LA GARANTIE DE SATISFACTION DE 60 JOURS PAR LE DÉTAILLANT.

1. Le consommateur peut retourner au détaillant les pneus non endommagés faisant l'objet de cette garantie dans les 60 jours de la date d'achat (comme en fait foi la facture originale qui doit accompagner le retour).
2. Le consommateur doit préciser sur cette facture la raison du retour et signer.
3. Le détaillant rembourse le consommateur en totalité pour les pneus retournés.
4. Le détaillant enlève les pneus. Les frais d'installation et d'équilibrage ne sont pas couverts par la garantie de satisfaction.
5. Le détaillant remplit, en y fournissant tous les renseignements nécessaires, la formule de réclamation relative à la garantie de satisfaction de 60 jours. Cette formule s'obtient sur www.yokohama.ca/portal/, au service clientèle en composant le 1 800-810-9656 ou par courriel au customerservice@yokohama.ca, ou auprès du représentant aux ventes local de Yokohama.
6. Le détaillant doit aviser le service clientèle de Yokohama au 1 800 810-9656 ou par courriel au customerservice@yokohama.ca en précisant qu'il s'agit d'un retour en vertu de la garantie de satisfaction de 60 jours et en s'enquérant de sa préférence quant à la méthode d'expédition des pneus. Le détaillant doit fournir les renseignements suivants au service clientèle de Yokohama :
 - le nom et numéro de compte du détaillant
 - les nom et prénom du consommateur
 - le numéro de la facture originale
 - la date d'achat des pneus
 - le numéro des pneus
 - la quantité de pneus
 - la raison du retour.
7. Le détaillant retourne les pneus à l'entrepôt de Pneus Yokohama (Canada) en port dû, de même qu'une enveloppe attachée à un des pneus et contenant :
 - La facture de la vente au détail (la facture originale doit être attachée, dans une enveloppe, à un des pneus).
 - La formule de réclamation en vertu de la garantie de satisfaction de 60 jours.
 - Sur chacun des pneus doit également se trouver le numéro de la facture originale du consommateur écrit à la craie ou une copie attachée de ladite facture.

LA RÉCLAMATION SERA REJETÉE, OU SON TRAITEMENT RETARDÉ, SI :

- Le service clientèle de Yokohama n'a pas été avisé avant le retour du produit.
- La facture n'est pas produite.
- Plus de 90 jours se sont écoulés depuis l'achat.
- La formule de réclamation en vertu de la garantie de satisfaction de 60 jours n'a pas été soumise ou totalement remplie.
- Un ou des pneus sont endommagés de façon évidente.

GARANTIE DE SATISFACTION DE 60 JOURS

Formule de réclamation



PNEUS ADMISSIBLES

GEOLANDAR CV 4S

ICEGUARD IG53

BLUEARTH WINTER V905

GEOLANDAR CV G058

ICEGUARD G075

BLUEARTH WINTER V906

AVID ASCEND GT

ADVAN SPORT EV A/S

NOM DU DÉTAILLANT YOKOHAMA

NUMÉRO DE COMPTE

NOM ET PRÉNOM DU CONSOMMATEUR

NUMÉRO DE LA FACTURE ORIGINALE

DATE D'ACHAT DES PNEUS

NUMÉRO ARTICLE DES PNEUS

QUANTITÉ DE PNEUS

LA RAISON DU RETOUR

LISTE DE VÉRIFICATION

Aviser le service clientèle de Yokohama au 1.888.965.6835 ou envoyer un courriel customerservice@yokohama.ca

Remplir la formule de réclamation relative à la garantie de satisfaction de 60 jours

Inclure la facture de la vente au détail (consommateur doit préciser sur cette facture la raison du retour et signer)

Sur chacun des pneus doit également se trouver le numéro de la facture originale du consommateur écrit à la craie ou une copie attachée de ladite facture

Retourner les pneus à l'entrepôt de Pneus Yokohama en port dû