



N4BRANDS

Réunion d'informations SAV  
màj 24/09/2021

**NordicTrack**  
FROM iFIT>

*PRO-FORM*  
FROM iFIT>

**iFIT**®   
HEALTH & FITNESS

**WEIDER**  
FROM iFIT>

**FREEMOTION**  
FROM iFIT>

## SOMMAIRE :

- 1 iFIT
- 2 Qualité
- 3 SAV Icon Europe
- 4 Plan d'action SAV
- 5 Rappel des process
- 6 Expérience iFIT

1 - iFIT



iFIT Health & Fitness est le leader mondial des produits et services pour le fitness et le bien-être à domicile et est la société mère de plusieurs grandes marques de fitness.

Avec des bureaux dans le monde entier, notre siège social est installé à Logan (Utah, États-Unis) depuis notre fondation en 1977. Le siège social d'iFIT héberge notre équipe de direction, la R&D, le marketing de chacune de nos marques et gammes de produits, ainsi que de nombreuses autres activités clés.

UNE LONGUEUR D'AVANCE

# LEADER DANS L'INNOVATION

Les résultats parlent d'eux-mêmes.

Notre équipe fournit sans relâche des produits de fitness novateurs et avant-gardistes avant la concurrence.

275

191

693

171

BREVETS  
DELIVRES

BREVETS  
EN COURS

MARQUES  
DEPOSEES

MARQUES  
EN ATTENTE

189

Brevets US

86

Brevets étrangers



44

U.S.

649

Etranger



## CONFIANCE

Depuis plus de 40ans, iFIT accompagne les gens à atteindre leurs objectifs bien-être et fitness. De nos partenaires aux clients finaux, chacun sait qu'il peut compter sur iFIT pour proposer les meilleurs produits.



## QUALITE

Vous ne devenez pas le leader mondial de la technologie du fitness sans créer les meilleurs produits et c'est ce que nous faisons tous les jours. Notre engagement envers la qualité à tous les niveaux de prix est sans égal.



## INNOVATION

Non seulement l'innovation réside dans notre ADN, mais nous la recherchons tous les jours. Nous sommes fiers d'être rapides et d'être les premiers sur le marché, encore et encore.



## 2- Qualité

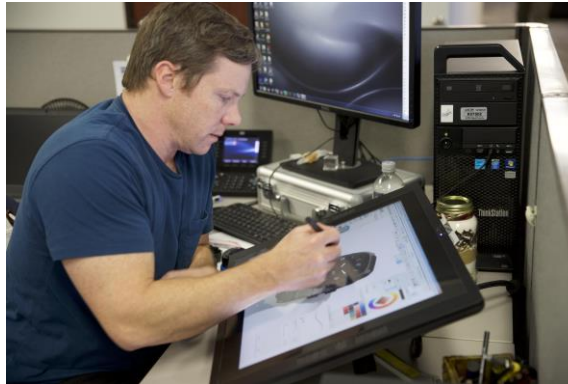
L'originalité d'iFIT vient de notre approche pratique à chaque étape du développement du produit.

Notre département R&D emploie 200 collaborateurs entièrement dédiés et aguerris : 50 ingénieurs et designers, 150 techniciens, une surface de 4.000 m2.

Nous consacrons plus de temps et d'argent que toute autre entreprise de fitness pour garantir que nos produits sont les meilleurs.

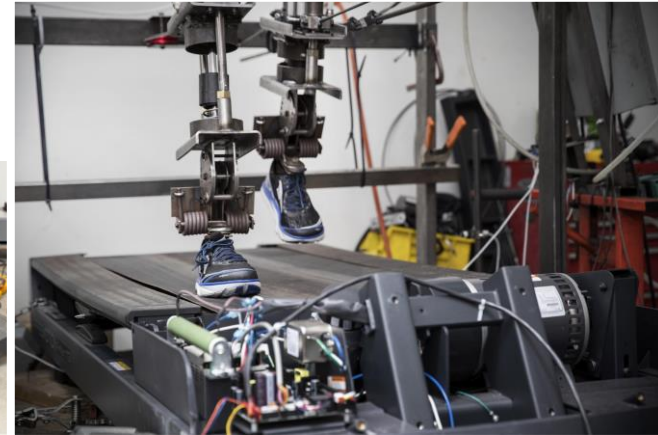
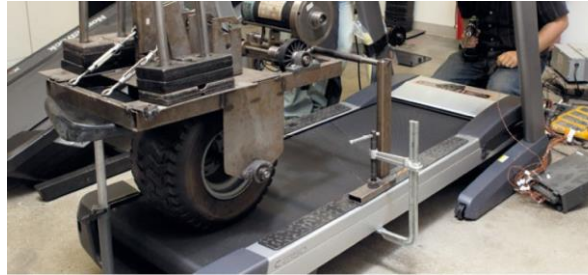
De la naissance d'une idée en tant que croquis à l'ingénierie, la conception électronique, l'impression 3D et la création d'un prototype pleinement fonctionnel - tout est fait au siège d'ICON à Logan, dans l'Utah.

**20 million US \$ invested each year**





Nous réalisons notre propre prototypage pour vérifier chaque détail avant de passer à la fabrication des produits. Ces efforts supplémentaires nous permettent d'assurer que les clients ne reçoivent que des produits de qualité supérieure.



iFIT fait partie d'un programme TUV nommé ACT (Acceptance of Client's Testing) qui certifie la qualité de nos procédures de fabrication et logistique ainsi que la conformité de nos produits.

Programme TUV

CERTIFICATE



Product Service

## ACT

Acceptance of Client's Testing

### ICON Health & Fitness Inc.

1500 South 1000 West  
Logan UT 84321  
USA

This document proves that the above named laboratory is included in the TUV SUD PRODUCT SERVICE Division (TPS) Listing of Recognized Laboratories and is qualified in compliance with the TPS ACT program for the mutually agreed product categories and/ or standards.

With this certificate TPS confirms that the laboratory has been audited and continues to meet the ACT program requirements which are based on standards for certification and testing.

Although these requirements include the current revision ISO/IEC 17025 this document is only for use in the TPS ACT program and does not indicate any certification or accreditation.

Certificate No.: ACT 18 03 30221 639  
Issued: 2018-03-20  
Expiration Date: 2019-02-06

For the Executive Committee of TPS:

( Klaus Lorenz )



TPS makes no representation or warranty, express or implied, regarding any aspect of this Laboratory's business or services or that this Laboratory's services will achieve any specific results in any TPS investigation. TPS does not assume or undertake to discharge any liability of this Laboratory or any other party. TPS assumes no liability which may result directly or indirectly from assessment or Certification of this Laboratory, the conduct of a failure to conduct inspections, incorrect Certification, nonconformity or failure to discover nonconformity with Program Requirements, cancellation of this Certificate or withdrawal of this Laboratory's inclusion from any TUV SUD PRODUCT SERVICE DIVISION Listing or Directory prior to the expiration date of this Certificate. This Laboratory bears sole responsibility for its program of services.

## **3- SAV iFIT Europe**

<p><b>SAV</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Niveau 1 : 2*Call Center - 6 langues (FR, PT, SP, IT, GE,NL)</li> <li>. Niveau 2 : Siège</li> <li>. Entrepôt de pièces détachées en France</li> </ul>
<p><b>Interventions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Diagnostic</li> <li>. Envoi de pièces détachées</li> <li>. Intervention technicien</li> <li>. Solution commerciale : échange ou avoir via N4brands</li> </ul>
<p><b>Territoires et Délais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Couverture dans plusieurs pays* en Europe : France métropolitaine, Allemagne, Italie, Espagne, Benelux, UK (*) nous n'avons pas de service client en dehors de ces pays. à discuter au cas par cas</li> <li>. DOM-TOM : envoi de pièces détachées à la Centrale N4Brands</li> </ul>
<p><b>Délais d'intervention</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Réponse sous max. 48h</li> <li>. Envoi de pièces détachées max. 72h</li> <li>. Panne au déballage (hors litige transport) : solution dans les 14 premiers jours</li> <li>. Solution sous 21 jours hors délai imposé par le client pour le RDV (dès réception de tous les justificatifs et informations nécessaires au traitement de la demande) - Toute réparation effectuée par Icon bénéficie d'une garantie de 3 mois.</li> </ul>

## Garantie légale de conformité de 2 ans

+

### Extension de garantie.

Pour que cette extension soit applicable, le client doit s'enregistrer sous 28 jours à compter de la date de livraison du produit ou dans l'absence d'un justificatif de la date de facturation, sur le site :

<https://www.iconsupport.eu/fr/enregistrement-du-produit>

Les extensions de garantie applicables aux produits iFIT sont définies comme suit:

#### **Nordictrack**

- . Garantie contractuelle sur la structure à vie.
- . Garantie contractuelle sur le moteur de 3 ans\* (soit total : 5 ans) - pour les tapis de course
- . Garantie légales pièces et main d'œuvre 2 ans

#### **Proform**

- . Garantie contractuelle sur la structure de 8 ans\* (soit total : 10 ans)
- . Garantie contractuelle sur le moteur de 1 ans\* (soit total : 3 ans) - pour les tapis de course
- . Garantie légales pièces et main d'œuvre 2 ans

## Les dommages inhérents au transport

. **Dommages apparents sur le colis** : Réserves au moment de la livraison et sur le document de transport (Bon de livraison). Le colis pourra être refusé. **iFIT : Les demandes de SAV concernant des produits dont le colis a été abîmé à la livraison ne seront pas prises par nos services.**

. **Dommages non apparents sur le colis** : Réserves dans les 72 heures ouvrables suite à la livraison du produit.

**iFIT : Depuis cet été 2021, nos services prennent en charge les dossiers SAV, dont un doute est émis sur les colis reçus intacts à la livraison mais présentant des défauts identifiés jusque-là comme un problème de «litige transport ».**

Pour tout envoi mono-colis, nous recommandons de respecter les consignes suivantes :

- . Respect du sens de manipulation des produits comme indiqué sur l'emballage.
- . Envoi des colis sur palette unitaire, adaptée à la taille du colis.
- . Produit solidarisé (cerclé) à la palette,
- . Produit filmé avec scotch de sécurité (Scotch personnalisé),

Il est de l'intérêt commun d'iFIT et de Fitness Boutique de s'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien des produits exposés sur les points de vente ; c'est pour cela qu'iFIT propose une **garantie sur les modèles faisant partie du référencement magasin ou de la sélection de l'année en cours**, permettant non seulement de réparer un éventuel problème de fonctionnement mais aussi de vérifier le bon état visuel du produit.

Si le produit d'exposition est par la suite mis en vente, il sera couvert par la garantie iFIT de 2ans comme un produit neuf, cette garantie exclut cependant toute panne déclarée avant le 30ème jour suivant la date de facture du produit au client final.

- Avant de commencer tout programme d'exercices, il est conseillé de consulter son médecin.
- Nos machines ne sont pas conçues pour être utilisées par certains publics, à moins d'être supervisés ou informés sur son utilisation par une personne responsable de leur sécurité.
- Nos machines sont conçues pour une utilisation privée à domicile.
- L'appareil doit être installé à l'intérieur, à l'abri de l'humidité et de la poussière.
- La machine doit être placée sur une surface plate avec un espace > 0,9m à l'avant et à l'arrière, et >0,6m de chaque côté.
- L'entretien de la machine est de la responsabilité de l'utilisateur.
- Les vélos elliptiques doivent être régulièrement resserrés pour éviter des problèmes de bruit et d'usure prématurée des pièces.
- Une lubrification correcte de la bande de course pour un tapis de course va prolonger la vie de la machine et assurer un bon fonctionnement.
- Le réglage de la bande de course est aussi une opération d'entretien qui reste sous la responsabilité de l'utilisateur.
- Vérifier les limitations de poids maximum utilisateur propres à chaque produit
- Point de vigilance sur le cordon d'alimentation (prise conforme, terre, rallonges déconseillées...)

*Cf. Manuel utilisateur propre à l'appareil*



# **5- Rappel des Process SAV**

## Priorité au contact “client final / iFIT”

Comment les clients finaux peuvent-ils contacter le SAV iFIT ?

0 800 001 265

[iconsupport.eu/fr](https://iconsupport.eu/fr) -

[ifitsupport.eu](https://ifitsupport.eu) Coordonnées sur

manuel utilisateur

Comment les vendeurs FitnessBoutique peuvent contacter le SAViFIT ou suivre un dossier ?

0 800 001 265

Interface iFIT

*Chaque magasin recevra prochainement un mail de création de compte.*

Enregistrez-vous dans les 28 jours suivant l'achat pour prolonger la garantie du fabricant.\*\*

Étape 1      Étape 2      Étape 3

### Vos Informations

Prénom *	Nom de famille *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Adresse 1 *	Adresse 2	Adresse 3
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ville *		
<input type="text"/>		
Code postal *	Pays *	

Enregistrement du produit sous 28 jours =

- Une extension de garanties
- Un dossier traité plus rapidement en cas de SAV.

Facture

N° de modèle

N° de série

Vous pouvez également faire l'enregistrement pour votre client directement depuis l'interface iFIT.

**NordicTrack** **PRO-FORM** **iFIT** **WEIDER** **HEALTHRIDER** **WESLO**

Cher Client, Chère Cliente,

Le contexte d'urgence sanitaire nous oblige à adapter nos services en fonction des différentes contraintes que la situation impose, soyez sûr que nous mettons tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais. Nous vous remercions pour votre compréhension et votre confiance.



Vous avez acheté votre produit sur Nordictrack.fr ou Proformfitness.fr ?  
Enregistrez votre produit pour bénéficier des extensions de garantie

En savoir plus



Vous avez acheté votre produit chez un de nos revendeurs, enregistrez votre produit pour bénéficier des extensions de garantie et recevoir votre code d'abonnement iFit\*  
\*après validation par nos services

En savoir plus



Vous avez une question suite à une panne ou souhaitez commander des pièces détachées ?

En savoir plus



Vous souhaitez savoir comment entretenir votre appareil ou comment connecter votre abonnement iFit ?

En savoir plus



Vous venez d'acheter des accessoires ProForm? Cliquez ci-dessous pour bénéficier des 3 mois de coaching offerts avec

**iFIT**

En savoir plus



Vous recherchez votre manuel ?

En savoir plus

- Enregistrement du produit
- Manuel utilisateur
- Commande de pièces détachées
- Demande d'intervention
- FAQ

## Etape 1 : premières démarches en ligne

1/ Enregistrement du produit si pas encore fait (facture / n° modèle / n° série)

2/ Signalement du problème avec si possible photo, audio et/ou vidéo.

## Etape 2 : suivi de dossier

. par téléphone au 0 800 001 265

. prochainement sur le portail iFIT (uniquement pour le vendeur)