

PROCÉDURE SAV - MÉMO

AU PRÉALABLE

LE CONSOMMATEUR **PRÉPARE SES PIÈCES JUSTIFICATIVES :**

- FACTURE D'ACHAT
- 3 PHOTOS DU PRODUIT DÉFECTUEUX

LE CONSOMMATEUR EFFECTUE UNE **DEMANDE DE PRISE EN CHARGE** SUR LE SITE WEB DOOG FRANCE :

→ doog-france.com/sav

À RÉCEPTION DE LA DEMANDE, **LA MARQUE ÉTUDIE LE DOSSIER :**

SERVICE APRÈS-VENTE



GARANTIE 2 ANS

- **MAIL**
contact@doog.fr
- **SAV ONLINE**
doog-france.com/sav



AUCUN DÉFAUT DE FABRICATION N'EST CONSTATÉ :
LA PRISE EN CHARGE SAV EST REFUSÉE



LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- LE CONSOMMATEUR RECOIT UNE **ÉTIQUETTE DE TRANSPORT** POUR LE RETOUR DU PRODUIT
- LA MARQUE ÉCHANGE LE PRODUIT CONTRE UN NEUF **SI CELUI-CI SE RÉVÈLE DÉFECTUEUX**

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE

1. TERMES DE LA GARANTIE

Les produits DOOG sont conçus et développés dans les meilleures conditions et par des spécialistes dans le domaine des produits canins. La garantie DOOG n'interviendra que dans le cas où, malgré tous les soins apportés à la confection de ces articles, un défaut manifeste de fabrication en empêchera la bonne utilisation. Un produit percé ou déchiré ne sera pas garanti.

Les produits DOOG doivent être stockés dans un environnement sec, sans lumière directe du soleil, à une température de 20°C et à l'abri.

DOOG décline toute responsabilité en cas de blessure du chien. Afin de connaître les démarches à suivre concernant le service après-vente pour tout problème sur un article DOOG, veuillez-vous référer aux étapes ci-dessous.

Le service après-vente et le service traitant les demandes de garantie communiquent exclusivement par mail et en aucun cas par téléphone. Vous pouvez contacter ce service sur : contact@doog.fr

La garantie DOOG ne couvre pas :

1. Les abus ou les mauvaises utilisations du produit ou non-respect des instructions d'entretien du produit.
2. Les produits percés, entaillés ou déchirés suite à l'usure naturelle ou en lien avec l'activité du chien.
3. Les événements de force majeure hors du contrôle de la société.
4. Les modifications non autorisées apportées au produit.
5. Toute dégradation sous différentes formes comme des déchirures, des coupures de fil, etc. causées par l'utilisation du produit, même avec peu de temps d'utilisation, le produit ne pourra en aucun cas faire objet d'une prise en garantie.

2. LES ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE DE GARANTIE

Vous souhaitez faire une demande de prise en charge dans le cadre de la garantie produit DOOG :

- Remplir la demande en ligne
- Préparer au préalable les pièces justificatives : 3 photos de l'article défectueux ainsi que la facture d'achat

À réception de votre demande, notre service client étudiera attentivement votre dossier de demande et vous communiquera la prise en charge ou non de votre produit dans le cadre de la garantie.

Si votre demande est validée, nous vous transmettrons par mail une étiquette de transport pour l'envoi du colis à notre charge.

À réception de votre produit défectueux (si cela est jugé nécessaire), un article neuf identique à celui désigné dans le dossier sera renvoyée à l'adresse indiquée dans votre dossier.

La validation de la prise en charge en garantie, valide uniquement l'échange de produit. Aucun remboursement n'est effectué.

POUR RÉSUMER :

- LE CONSOMMATEUR OU REVENDEUR TRAITE EN DIRECT AVEC LE SAV DOOG
- CYNNOTEK ET LE REVENDEUR **NE DOIVENT PAS** PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE
- **AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**