

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 HOME N'PET :

→ <https://www.home-n-pet.fr/sav>

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

SERVICE APRÈS-VENTE



• **MAIL**
contact@home-n-pet.fr

• **SAV ONLINE**
home-n-pet.fr/sav



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



LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- LE CONSOMMATEUR REÇOIT 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 HOME N'PET sont conçus et développés dans les meilleures conditions et par des spécialistes dans le domaine des produits félins. La garantie HOME N'PET n'interviendra que dans le cas où, malgré tous les soins apportés à la confection de ces articles, un défaut manifeste de fabrication (esthétique ou fonctionnel) empêcherait la bonne utilisation. Seuls les produits mentionnés dans la liste ci-dessous sont concernés par la garantie HOME N'PET ; tout produit n'entrant pas dans la liste suivante est exclu de la garantie HOME N'PET :

HP6112 – MOOV N'ROLL CLASSIC : seule la balle électronique bénéficie d'une garantie de 2 ans – le tapis, le plumeau, le câble d'alimentation et le sac de rangement ne sont pas couverts par la garantie

HP6113 – MOOV N'ROLL POP : seule la balle électronique bénéficie d'une garantie de 2 ans – le tapis, le plumeau, le câble d'alimentation et le sac de rangement ne sont pas couverts par la garantie

2. CONSEILS D'ENTRETIEN ET DE STOCKAGE

Les produits HOME N'PET doivent être stockés dans un environnement sec, sans lumière directe du soleil, à température ambiante d'environ 20°C.

Notre garantie s'applique uniquement lorsque le produit est utilisé conformément aux instructions :

- Ne pas mettre le produit en contact avec l'eau
- Conserver le produit à l'abri de l'humidité
- Ne pas utiliser le produit en extérieur
- Ne pas lancer le produit en l'air
- Utiliser uniquement le câble d'alimentation d'origine ou tout autre accessoire fourni avec le produit
- Ne pas démonter le produit

Tout dommage résultant d'une utilisation incorrecte, d'une négligence ou de modifications du produit ne sera pas couvert par la garantie.

HOME N'PET décline toute responsabilité en cas de blessure de l'animal.

La garantie HOME N'PET ne couvre pas :

- Abus ou mauvaise utilisation du produit ou non-respect des instructions d'entretien et de stockage du produit.
- Utilisation du produit en association avec des accessoires non approuvés par HOME N'PET
- Dommages à la batterie provoqués par des surtensions ou une mauvaise utilisation

Tous nos autres articles, notamment les jouets non électroniques et accessoires, ne sont pas couverts par cette garantie. Compte tenu de leur nature et de leur usage, ces produits sont soumis à une usure normale liée au jeu de l'animal. En conséquence, les détériorations résultant d'une utilisation normale ou intensive, telles que déchirures, griffures, morsures, déformations, ou toute autre dégradation due au comportement du chat, ne constituent pas un défaut de conformité ou de fabrication et ne peuvent donner lieu à une prise en charge au titre de la garantie.

3. ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE DE LA GARANTIE

Vous souhaitez faire une demande de prise en charge dans le cadre de la garantie produit HOME N'PET :

- Remplir la demande en ligne (<https://www.home-n-pet.fr/formulaire-garantie>)
- Préparer au préalable les pièces justificatives : 3 photos de la zone défectueuse de l'article 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 HOME N'PET
- CYNNOTEK ET LE REVENDEUR **NE DOIVENT PAS** PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE
- **AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**