

PROCÉDURE SAV - MÉMO

LE CONSOMMATEUR CONTACTE LE SAV DE LA MARQUE :

- 00 33 80 55 42 675
- customercare@kippypet.eu



PRISE EN CHARGE PAR LE SAV KIPPY - NIVEAU 1
ANALYSE DE LA PANNE ET PROCÉDURE DE RÉPARATION À DISTANCE



LE PROBLÈME EST RÉSOLU :

- LE CONSOMMATEUR GARDE SON PRODUIT
- FIN DE LA PROCÉDURE SAV

PROBLÈME NON RÉSOLU : TRANSMISSION AU NIVEAU 2

UN CONSEILLER RECONTACTE LE CONSOMMATEUR POUR DÉTERMINER LA PANNE.



LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- LE CONSOMMATEUR RENVOIE LE FORMULAIRE SAV
- LA MARQUE ÉCHANGE LE PRODUIT CONTRE UN NEUF APRÈS RÉCEPTION DU FORMULAIRE SAV

LE CONSOMMATEUR NE RENVOIE PAS LE PRODUIT DÉFECTUEUX, IL EST À SA CHARGE DE LE RECYCLER

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

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

SERVICE APRÈS-VENTE

Kippy®

GARANTIE 2 ANS

- **TÉLÉPHONE**
du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

☎ **+33 80 55 42 675**

- **MAIL**
customercare@kippypet.eu

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE

1. TERMES DE LA GARANTIE

Les produits profitent de la garantie légale de conformité pour les biens de consommation (« Garantie Légale ») prévue en faveur du consommateur aux termes du D.Lgs italien 206 du 6 septembre 2005 (« Code de la Consommation ») pour la période indiquée par la loi. La Garantie Légale prend effet à partir de la date d'achat du produit par le consommateur. Le consommateur peut exercer son droit à la Garantie Légale dans les 2 ans à compter de la date d'achat, facture faisant foi. Le consommateur doit invoquer son droit à la garantie dans les 2 mois à compter de la date à laquelle le défaut a été découvert. La Garantie Légale est exclusivement réservée aux consommateurs, comme le définit le Code de la Consommation italien.

2. LIMITES DE GARANTIE

La Garantie Légale ne couvre pas les éléments suivants :

- Contrôles, entretien, réparation et remplacement périodique de composants à la suite de l'usure naturelle du produit.
- Abus ou mauvaise utilisation du produit ou non-respect des instructions d'entretien du produit.
- Mise à jour du logiciel à la suite de modifications des paramètres réseau.
- Utilisation du produit en association avec des accessoires non approuvés par Kippy.
- Dysfonctionnement à la suite d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non conforme aux instructions définies par Kippy.
- Événements de force majeure hors du contrôle de la société.
- Modifications non autorisées apportées au produit
- Dommages à la batterie provoqués par des surtensions ou une mauvaise utilisation
- Dysfonctionnements dus à des réparations réalisées par des centres non agréés ou par un personnel non autorisé.
- Si le modèle et/ou le numéro de série ont été altérés, supprimés ou rendus illisibles.
- Lorsque les batteries ont été chargées depuis un chargeur <1.5A.

3. PROCÉDURE DE GARANTIE

Kippy gère le service après-vente depuis le numéro +00 33 80 55 42 675 ou par mail : customercare@kippypet.eu

Le consommateur contacte en direct le service après-vente Kippy : il entre en relation avec le SAV – niveau 1.

Dans le cas où le SAV de 1^{er} niveau est en mesure de répondre à la demande du consommateur, la procédure est close.

Si le SAV de 1^{er} niveau n'est pas apte à répondre à la demande du consommateur, il transmet le dossier au SAV – niveau 2.

Le SAV de niveau 2 recontacte le consommateur afin de résoudre le problème. Si le dysfonctionnement du produit est constaté et répond aux conditions de garantie, le SAV établit le remplacement du produit : Kippy envoie un formulaire de retour au client qui le remplit et le signe.

Le consommateur renvoie le formulaire de retour par mail.

Le consommateur ne doit pas renvoyer le produit défectueux, il est à sa charge de recycler le produit selon les normes en vigueur du pays résidant.

Kippy envoie le produit de remplacement directement au consommateur.

POUR RÉSUMER :

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