

PROCÉDURE SAV - MÉMO

LE CONSOMMATEUR **CONTACTE DIRECTEMENT LE SAV** DE LA MARQUE EN PRIVILÉGIANT LE CHAT OU LE FORMULAIRE DE CONTACT :

→ Chat Online

COMMENT POUVONS-NOUS VOUS AIDER ?



→ Page "[Contactez-nous](#)" ou customerhelp@kurgo.com

→ 0800 917 595

LE SAV KURGO DÉTERMINE SI LES CONDITIONS DE GARANTIE SONT RESPECTÉES



**UNE MAUVAISE
UTILISATION DU PRODUIT
EST CONSTATÉE :**

**LA PRISE EN CHARGE SAV
EST REFUSÉE**



**UN DÉFAUT DE
FABRICATION EST
CONSTATÉ**



**LA DEMANDE DE SAV EST
VALIDÉE :**

- LE PRODUIT EST
REPLACÉ

SERVICE APRÈS-VENTE



**GARANTIE
À VIE**
KURGO | ÉQUIPEMENT
CONÇU POUR LA VIE

• **CHAT ONLINE** (lundi-vendredi / 9h30-18h00)
<https://kurgo.fr/>

• **MAIL**
via la page [Contactez-nous](#)
ou customerhelp@kurgo.com

• **TÉLÉPHONE** (lundi-vendredi / 9h30-18h00)
☎ 0800 917 595 (numéro gratuit)



Les RMA (Autorisations de Retour Marchandises) ne sont plus acceptées à compter du 1^{er} mai 2026.



LE PRODUIT EST **DÉFECTUEUX** EN RAISON :

- DE L'USURE NORMALE
- D'UNE UTILISATION ABUSIVE
- D'UN ACCIDENT
- DE NUISIBLES
- DE LA DÉGRADATION NATURELLE DES MATÉRIAUX

LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- LE CONSOMMATEUR SE VOIT PROPOSER UN PRODUIT DE
REPLACEMENT **À MOINDRE FRAIS**

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE

1. TERMES DE LA GARANTIE

La garantie KURGO couvre les défauts de fabrication causés par une mauvaise confection ou du matériel/des matériaux défectueux lorsque le produit a été acheté auprès de revendeurs Kurgo agréés. Tous les produits, à l'exception des jouets, sont garantis contre tous défauts de fabrication lorsqu'ils sont achetés auprès d'un revendeur agréé. Si un produit Kurgo est endommagé en cas d'usure normale (ou anormale), la garantie de remplacement ne s'applique pas dans ce cas, mais un produit de remplacement peut être proposé à moindres frais. Les jouets ne sont pas garantis ni soumis au service de remplacement, car les jouets sont majoritairement destinés à être mâchés. Les produits endommagés à la suite d'une utilisation non conforme ne sont pas couverts par la garantie à vie. Par exemple, le hamac pour banquette Wander est destiné à être utilisé entre deux sièges sur la banquette arrière. Il n'est pas possible de suspendre un hamac pour banquette Wander entre deux arbres ou au-dessus d'un espace ouvert et s'attendre à ce qu'il supporte une charge. Cette Garantie couvre uniquement l'acheteur d'origine et ne peut être transférée à un tiers. La garantie ne prend pas en charge les changements d'avis sur l'achat.

2. PROCÉDURE DE GARANTIE

Le SAV KURGO est joignable par [Chat online](#), formulaire de [contact web](#), courriel customerhelp@kurgo.com et par téléphone au 0800 917 595, du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00. Il est conseillé de suivre cet ordre de contact.

La réclamation doit être adressée par courrier et stipuler la date et le lieu d'achat, ainsi qu'une brève description du problème. Cette demande doit être envoyée avec une preuve de la date d'achat sous forme d'un reçu / facture, au Service clientèle.

Les produits devenus défectueux en raison de l'usure normale, d'une utilisation abusive, d'un accident, de nuisibles ou de la dégradation naturelle des matériaux lors d'une période d'utilisation prolongée peuvent être remplacés à moindre coût. Plus d'informations auprès du SAV.

Durée moyenne du traitement de dossier 7-10 jours ouvrés.

3. LIMITES DE LA GARANTIE

Cette garantie s'applique à toutes les marchandises achetées auprès d'un revendeur agréé de Kurgo dans les pays qui relèvent du Service clientèle repris au point 1 de cette Garantie.

Cette garantie ne confère aucun autre droit que ceux stipulés expressément ci-dessus et ne couvre aucune réclamation en cas de perte indirecte ou de dommages, y compris (liste non-exhaustive) les dommages accidentels, l'utilisation inappropriée, la négligence, l'altération.

Cette garantie est une couverture supplémentaire, elle n'affecte pas vos droits statutaires en tant que consommateur. Des copies écrites supplémentaires de la Garantie peuvent être obtenues sur demande écrite adressée au Service clientèle dont l'adresse est indiquée dans la section « Procédure de réclamation ». Veuillez inclure une enveloppe affranchie et portant votre adresse pour chaque copie de la garantie que vous demandez. Cette Garantie est régie par le droit anglais et du Pays de Galles, et s'applique à tous les produits achetés à partir du 1^{er} janvier 2009.

POUR RÉSUMER :

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