

PROCÉDURE SAV - MÉMO

LE CONSOMMATEUR **PRÉPARE SA FACTURE D'ACHAT**



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@petsafe.com

→ 0800 917 595

LE SAV PETS SAFE DÉTERMINE SI LES CONDITIONS DE GARANTIE SONT RESPECTÉES



GARANTIE 3 + 2 ans

Seuls les produits suivants bénéficient d'une extension de garantie de 2 ans supplémentaires :

- colliers d'éducation
- colliers antiaboitement
- clôtures antifugue

SERVICE APRÈS-VENTE



GARANTIE 2 ANS

GARANTIE 3 ANS

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

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

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



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

- LE CONSOMMATEUR À LA POSSIBILITÉ D'ACHETER CERTAINES PIÈCES DE RECHANGE AU SAV PETS SAFE



LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- PETS SAFE ATTRIBUE UN **NUMÉRO DE DOSSIER**
- LE CONSOMMATEUR ENVOIE SON DOSSIER **PAR COURRIER**
- PETS SAFE RENVOIE UN **PRODUIT DE REMPLACEMENT** AU CONSOMMATEUR
- LE CONSOMMATEUR **RENVIE LE PRODUIT DÉFECTUEUX** À PETS SAFE

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

PROCÉDURE SAV DÉTAILLÉE

1. TERMES DE LA GARANTIE

Les fontaines pour animaux de compagnie, les distributeurs de nourriture, les produits de gestion des déjections, les harnais et licols Easy Walk® ainsi que les jouets FroliCat™ et Busy Buddy® de PetSafe® ont une garantie de 2 ans contre les défauts de matériau et de fabrication à compter de la date d'achat (la « Garantie »). Les systèmes anti-fugue, de contournement, de contrôle des aboiements, de dressage et les portes pour animaux ont une garantie de 3 ans à compter de la date d'achat. Une extension de garantie de deux ans est offerte pour les colliers d'éducation, les colliers antiaboieusement et les clôtures anti-fugue. Cette Garantie ne concerne pas les battants de rechange de portes pour animaux. Cette Garantie couvre uniquement l'acheteur d'origine. Elle ne peut être transférée à un tiers et, en vertu du Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999, ne peut être applicable qu'à l'acheteur d'origine. À la seule appréciation de Radio Systems PetSafe Europe Ltd (ci-dessous « Radio Systems »), ce produit pourra être réparé ou remplacé (partiellement ou dans sa totalité) par des pièces neuves ou réparées, sans frais pendant 3 ans à compter de la date d'achat, dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- Les instructions d'utilisation et d'installation ont été correctement suivies et sont conformes au manuel d'utilisation ;
- Ce produit a été utilisé uniquement pour l'usage auquel il est destiné et en conformité avec le manuel d'utilisation ;
- Ce produit n'a pas subi de mauvaise utilisation ou de négligence ;
- Ce produit a été acheté pour une utilisation personnelle et non à des fins commerciales ;
- Ce produit n'a fait l'objet d'aucune réparation, outre celles réalisées exclusivement par notre personnel ou par des revendeurs agréés.

2. PROCÉDURE DE LA GARANTIE

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

Toute réclamation faite dans le cadre de la Garantie doit être adressée directement au Service clientèle. 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. Radio Systems se réserve le droit de demander le renvoi du produit à tout moment de la procédure de réclamation. Le produit défectueux n'est à renvoyer qu'à réception du produit de remplacement, à moins que le Service clientèle n'en décide autrement.

Radio Systems PetSafe Europe Ltd.
2nd Floor - Elgee Building
Market Square
Dundalk - Ireland

VEUILLEZ NOTER qu'il est essentiel que le Service clientèle reçoive la demande de SAV au plus tard le dernier jour de la date de garantie. Les réclamations tardives ne seront pas prises en compte. Le consommateur contacte en direct le service après-vente PetSafe® : il doit obligatoirement être muni de la facture d'achat ou avoir enregistré son produit dans les 30 jours suivant l'achat.

Un numéro de dossier lui est attribué, qui sera la référence à communiquer tout au long de la prise en charge en SAV du produit.

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 Radio Systems 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 et les dommages causés par la foudre aux systèmes de clôtures enterrées. L'acheteur prend à sa charge les risques et les responsabilités liés à l'utilisation de ce produit et dans la pleine mesure prévue par la loi.

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 PETS SAFE - 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**