

## PROCÉDURE SAV - MÉMO

### AU PRÉALABLE

LE CONSOMMATEUR DOIT CONSULTER LE CENTRE D'ASSISTANCE ET LA RUBRIQUE FAQ

→ [spypoint.info/fr/soutien/](https://spypoint.info/fr/soutien/)



### PROBLÈME RÉSOLU :

- FIN DE LA PROCÉDURE SAV



### PROBLÈME NON RÉSOLU :

LE CLIENT EFFECTUE UNE DEMANDE DE RAPPEL VIA LE FORMULAIRE EN LIGNE

→ [spypoint.info/fr/soutien/service-de-rappel/](https://spypoint.info/fr/soutien/service-de-rappel/)



### SAV GÉRÉ PAR LE CONSOMMATEUR :

LE CONSOMMATEUR RECOIT UN FORMULAIRE DE REPARATION EN LIGNE



### SAV GÉRÉ PAR LE MAGASIN :

LE MAGASIN RECOIT UN FORMULAIRE DE REPARATION EN LIGNE "SPÉCIFIQUE REVENDEUR"



### SPYPOINT TRANSMET UN BON DE RETOUR POUR LE RENVOI DU PRODUIT :

- LES FRAIS DE PORT SONT **OFFERTS** (SI L'ENSEMBLE DE LA PROCÉDURE EST RESPECTÉE)
- **RÉPARATION** OU **REPLACEMENT** DU PRODUIT
- **RENOI DU PRODUIT** AU CONSOMMATEUR/MAGASIN



**AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**

## SERVICE APRÈS-VENTE

# SPYPOINT™

**GARANTIE 2 ANS**

- **AIDE AU DÉMARRAGE & FAQ**  
[spypoint.info/fr/soutien/](https://spypoint.info/fr/soutien/)

## PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE

### 1. TERMES DE LA GARANTIE

Les produits SPYPOINT, conçus par GG Télécom, sont couverts d'une garantie de deux ans incluant les pièces et la main-d'oeuvre à compter de la date d'achat. La facture fait office de preuve d'achat et devra être obligatoirement présentée pour confirmer que la garantie est applicable. Cette garantie sera honorée dans le pays d'achat d'origine uniquement.

### 2. LIMITES DE LA GARANTIE

Cette garantie de GG Telecom ne s'applique pas :

- à des parties consommables, incluant sans s'y limiter les piles, dont les performances sont conçues pour diminuer au fil du temps
- aux dommages causés par une mauvaise utilisation du produit, l'utilisation avec un autre produit, la négligence, accident, contact avec du liquide, feu, tremblement de terre ou toutes autres causes externes
- aux produits de GG Telecom achetés en ligne d'un détaillant non autorisé
- aux produits qui ont subi des modifications ou altérations
- à des dommages esthétiques incluant sans s'y limiter les rayures ou le bris de plastique
- aux dommages causés par l'utilisation du produit en dehors des recommandations de GG Telecom

### 3. PROCÉDURE DE GARANTIE

GG Telecom réparera sans frais le produit ou le remplacera à sa discrétion par un produit équivalent, s'il présente un défaut de fabrication couvert par la garantie décrite précédemment. GG Telecom prendra en charge les frais d'expédition seulement pour le renvoi des produits liés aux retours sous garantie.

#### Manipulations à réaliser avant de contacter le SAV :

- S'assurer que l'appareil soit bien chargé ou contienne des piles neuves
- Vérifier que la carte SD soit formatée
- Télécharger les dernières mises à jour

Si malgré ces manipulations de pré-dépannage, le problème n'est pas résolu, le client devra effectuer une demande de rappel téléphonique pour enclencher la procédure SAV.

Lors de l'appel, le client doit se rendre disponible pour effectuer

les tests de dépannage et répondre aux questions sur le produit afin que l'opérateur puisse réaliser un diagnostic et remédier au problème.

Si la panne est avérée et validée par l'opérateur SPYPOINT, celui-ci envoie un formulaire de prise en charge contenant toutes les informations nécessaires à l'échange du produit, ainsi qu'un bon préaffranchi gratuit pour le retour.

**ATTENTION** : la garantie est validée uniquement si le dossier comporte tous les éléments demandés (Formulaire de prise en charge + Facture d'achat + Produit défectueux)

À réception du colis, le SAV procède au contrôle du produit et l'échange si nécessaire, puis le renvoie à l'adresse de retour indiquée sur le formulaire de prise en charge.

Délai moyen : 12 jours ouvrés.

### POUR RÉSUMER :

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