

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 WEB DE LA MARQUE :

→ www.wild-tracker.fr/sav

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

SERVICE APRÈS-VENTE



GARANTIE 2 ANS

GILETS DE PROTECTION

GARANTIE 3 ANS

ACCESSOIRES

• **MAIL**
contact@wild-tracker.fr

• **SAV ONLINE**
wild-tracker.fr/sav

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

- LE CONSOMMATEUR A LA POSSIBILITÉ DE FAIRE RÉPARER SON PRODUIT, **À SA CHARGE**, EN CONTACTANT **L'ATELIER DE RÉPARATION ESPUNA**

LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- LE CONSOMMATEUR RECOIT **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 - GILETS DE PROTECTION

1. TERMES DE LA GARANTIE

Les gilets pour chiens de chasse sont soumis à des contraintes extrêmes qu'aucun textile pour l'homme ne peut revendiquer à ce jour car un chien de chasse, lors de sa traque ne ménage pas son gilet et lui fait subir de fortes épreuves d'usure.

Il est donc légitime et normal de faire entretenir son gilet par un professionnel afin qu'il soit conforme aux attentes de protection, signalisation ou flottaison, selon le type de gilet.

La garantie de 2 ans de prise en charge par Wild Tracker n'interviendra que dans le cas où, malgré tous les soins apportés à la confection de ses articles, un défaut manifeste de fabrication empêche la bonne utilisation. La garantie sera prise en charge, soit par un remplacement si le gilet est neuf sans aucune utilisation, soit par une réparation à la charge de Wild Tracker.

Le gilet de protection doit être stocké dans un environnement sec, sans lumière directe du soleil, à une température de 20°C et à plat.

La garantie à 100% de non perforation causée par un sanglier sur un gilet de protection est impossible car il dépend des conditions de l'action de chasse, de l'utilisation et de l'entretien du gilet au cours des années d'utilisation. Wild Tracker décline toute responsabilité en cas de blessure du chien.

3 possibilités de réponses pourront être rédigées :

- Si votre demande est validée et que le gilet est neuf sans aucune utilisation, nous vous transmettrons par mail une étiquette de transport pour l'envoi du colis à notre charge, à réception de votre produit défectueux, un article neuf identique à celui désigné dans le dossier sera renvoyé à l'adresse indiquée dans votre dossier. (Aucun échange ne sera réalisé si le gilet n'est pas neuf sans aucune utilisation)
- Si votre demande est validée et que le gilet a été utilisé, nous vous transmettrons par mail une étiquette de transport pour l'envoi du colis à notre charge, à réception de votre produit défectueux, celui-ci est transmis à l'atelier de réparation pour intervenir sur le problème et il sera renvoyé à l'adresse indiquée dans votre dossier.
- Si votre demande n'est pas validée pour des raisons d'usures naturelles ou autres qui vous seront expliquées par retour de mail, nous vous conseillerons de faire entretenir votre gilet par l'atelier de réparation ESPUNA.

La garantie Wild Tracker ne couvre pas :

1. Les abus ou les mauvaises utilisations du produit ou non-respect des instructions d'entretien du produit.
2. Les harnais et les gilets percés, déchirés suite à l'usure naturelle ou en lien avec l'activité du chien.
3. Les événements de force majeure hors du contrôle de la société.
4. Les modifications non autorisées apportées au produit.
5. Toute dégradation sous différentes formes comme des déchirures, des coupures de fil, etc. causées par l'utilisation du gilet, même avec peu de temps d'utilisation, le gilet ne pourra en aucun cas faire objet d'une prise en garantie.

2. LES ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE DE GARANTIE

Vous souhaitez faire une demande de prise en charge dans le cadre de la garantie produit Wild Tracker :

- Remplir la demande en ligne
- Préparer au préalable les pièces justificatives : 3 photos de l'article défectueux 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 renvoyé 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.

3. ENTRETIEN ET PERSONNALISATION DES GILETS DE PROTECTION

Le produit n'est plus sous garantie, ou le consommateur souhaite simplement prendre soin de ses équipements afin d'assurer une longévité maximale ?

Wild Tracker propose de faire appel à l'atelier de réparation ESPUNA, qui diagnostiquera son intervention. À savoir qu'un entretien régulier et respectant les consignes de nettoyage des gilets prolongera leur durée de vie.

Il est également possible de faire appel à l'atelier ESPUNA dans le cadre d'une fabrication personnalisée d'un gilet de protection

et ainsi permettre au chien d'avoir un équipement parfaitement adapté à ses mensurations.

**ATELIER DE RÉPARATION ESPUNA
ROUTE DE LUC
44 BOULEVARD FERDINAND BUISSON
11200 LEZIGNAN CORBIERES**

POUR RÉSUMER :

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

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE - ACCESSOIRES

1. TERMES DE LA GARANTIE

Les accessoires pour chiens de chasse tels que les laisses, longues, colliers et harnais sont soumis à des contraintes extrêmes lors des actions de chasse.

La garantie de 3 ans de prise en charge par Wild Tracker n'interviendra que dans le cas où, malgré tous les soins apportés à la confection de ses articles, un défaut manifeste de fabrication empêche la bonne utilisation.

La garantie sera prise en charge, par un remplacement d'un produit neuf par Wild Tracker. Les produits de la gamme accessoires doivent être stockés dans un environnement sec, sans lumière directe du soleil, à une température de 20°C et à plat. Wild Tracker décline toute responsabilité en cas de blessure du chien.

Dans le cadre d'une demande de prise en garantie, 2 possibilités de réponses pourront être rédigées :

- Si votre demande est validée et que le produit est défectueux, nous vous transmettrons par mail une étiquette de transport pour l'envoi du colis à notre charge (si le retour du produit est jugé nécessaire), à réception de votre produit défectueux, un article neuf identique à celui désigné dans le dossier sera renvoyé à l'adresse indiquée dans votre dossier.
- Si votre demande n'est pas validée pour des raisons d'usures naturelles ou autres, les conditions de refus seront expliquées par retour de mail.

La garantie Wild Tracker ne couvre pas :

1. Les abus ou les mauvaises utilisations du produit ou non-respect des instructions d'entretien du produit.
2. Les harnais et les gilets percés, déchirés suite à l'usure naturelle ou en lien avec l'activité du chien.
3. Les événements de force majeure hors du contrôle de la société.
4. Les modifications non autorisées apportées au produit.
5. Toute dégradation sous différentes formes comme des déchirures, des coupures de fil, etc. causées par l'utilisation du gilet, même avec peu de temps d'utilisation, le gilet ne pourra en aucun cas faire objet d'une prise en garantie.

2. LES ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE DE GARANTIE

Vous souhaitez faire une demande de prise en charge dans le cadre de la garantie produit Wild Tracker :

- Remplir la demande en ligne
- Préparer au préalable les pièces justificatives : 3 photos de l'article défectueux 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 renvoyé 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 WILD TRACKER
- CYNNOTEK ET LE REVENDEUR **NE DOIVENT PAS** PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE
- **AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**