

FOURNISSEUR : KETER HOME AND GARDEN PRODUCTS LTD
PROCEDURE SAV PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE

Version V26 du 16/02/2022

Le présent document détermine le cadre dans lequel le fournisseur assiste l'enseigne dans le Service Après-Vente des produits référencés.

Votre contact SAV : Service.france@keter.com

Site internet de gestions des demandes SAV : https://www.keter.com/fr_fr/contact_us

Téléphone : +33186262571

Garantie commerciale :

La durée de garantie est de **2 ans (ou 10 ans uniquement pour les abris)**, à l'exception des coussins pour lesquelles la garantie commerciale est de 3 mois.

La garantie se limite à la fourniture des pièces en remplacement des pièces reconnues défectueuses à monter et/ou nécessaires au montage et ce, afin d'assurer la conformité du produit.

Toute pièce changée dans le cadre de la garantie bénéficiera d'une extension de garantie de 6 mois.

La durée de garantie court à compter de la date d'achat du produit par le client final ou la date de son remplacement, sous réserve que le produit ait été commercialisé par l'enseigne, et acheté par le client final ou remplacé, dans les 24 mois suivant la date de livraison à l'enseigne.

Justification :

Le document justifiant de la date de départ de la garantie est le ticket de caisse ou la facture d'achat du client final. Pour les produits défectueux, la description de la défectuosité et une photo du problème rencontré doivent être transmises à notre société.

Traitement des demandes :

En fonction du produit concerné, toute demande, si elle est justifiée, sera solutionnée soit par un envoi de la pièce manquante ou défectueuse, soit par un avoir.

Le service SAV de l'enseigne effectue un diagnostic à chaque demande et envoie par mail ou idéalement via le site internet du fabricant (cf. en entête de ce document) au service SAV du fabricant les demandes accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- coordonnées complètes du pdv demandeur (adresse, numéro de téléphone et adresse email),
- coordonnées complètes de la base de livraison dont dépend le pdv (ou centrale d'achat),
- copie du ticket de caisse ou de la facture d'achat (les duplicatas ne seront pas pris en compte),
- EAN 13 et coloris du produit si cela n'apparaît pas clairement sur le justificatif d'achat,
- copie de la notice de montage avec la (ou les) pièce(s) manquante(s) ou défectueuse(s) entourée(s),
- pour les produits défectueux: une description précise de la défectuosité et au minimum une photo du problème rencontré (par produit).

Toute demande incomplète ne pourra être traitée et nos délais courent à date de réception de tous les éléments du dossier listés ci-dessus.

Un email sera envoyé au demandeur lors de la prise en compte de sa demande par notre service.

Un autre l'informera de l'envoi de la pièce.

Aucune demande ne pourra être traitée par téléphone.

Cas panne ou pièce manquante au déballage : le magasin doit faire sa réclamation dans un délai de 90 jours calendaires après la date d'achat du produit. Au-delà de ce délai, la demande concernant un manquant ou panne au déballage ne sera pas prise en charge par le fabricant.

Disponibilité des pièces détachées :

Si la pièce est en stock : nous ferons notre possible pour qu'elle soit envoyée sous 15 jours ouvrables au plus tard à compter de la date de réception du dossier complet.

Si le délai dépasse 15 jours ouvrables : notre service informera le demandeur du délai supplémentaire et/ou lui proposera une solution alternative.

Les pièces détachées sous garantie sont adressées en franco de port à l'adresse du demandeur (uniquement pour les adresses situées en France Métropolitaine).

Les pièces détachées ne sont pas disponibles hors garantie.

Limites de la garantie :

La garantie est nulle et ne s'applique pas lorsque la défectuosité est survenue du fait :

- d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation non prévue par la notice,
- d'un montage non conforme à la notice,
- d'un mauvais stockage, d'un défaut d'entretien (exemple : produit de mobilier de jardin ou protection du soleil qui n'a pas été stocké à l'abri pendant l'hiver dans un endroit parfaitement sec),
- de la réparation ou d'une modification par un tiers non agréé,
- de l'utilisation de pièces de rechanges qui ne seraient pas d'origine,
- de détériorations dues à des conditions climatiques exceptionnelles telles que: orage, grêle, coup de vent, inondations ou tout autres cas de force majeure.
- de l'usure normale ou naturelle du produit du fait de son utilisation par le consommateur ou du type de matériau dont il est constitué (décoloration de la structure au-delà de 6 mois après la vente, aspect usé du produit, fissure ou fentes, légère déformation de la mousse, etc...)

Un usage professionnel ou commercial est exclu de la garantie.