

MÉMO :

SERVICE APRÈS-VENTE



• PAR TÉLÉPHONE
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H00 À 18H00

 **0800 917 595**

• PAR COURRIEL
customerhelp@kurgo.com

PROCÉDURE DÉTAILLÉE :

LE CONSOMMATEUR **CONTACTE DIRECTEMENT LE SAV** DE LA MARQUE

→ NUMERO VERT 0800 917 595

→ sav@petsafe.net

LE SAV PETAFAE DETERMINE SI LES CONDITIONS DE GARANTIE SONT RESPECTEES

- 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**

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 **A MOINDRE
FRAIS**

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ



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 votre produit Kurgo est endommagé en cas d'usure normale (ou anormale), notre garantie de remplacement ne s'applique pas dans votre cas, mais nous pouvons vous proposer un produit de remplacement à moindres frais.

Nos jouets ne sont pas garantis ni soumis au service de remplacement, car les jouets sont majoritairement destinés à être mâchés. Nos jouets sont très robustes, mais certains chiens ont des mâchoires plus redoutables que d'autres.

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. Vous ne pouvez pas suspendre un hamac pour banquette Wander entre deux arbres ou au-dessus d'un espace ouvert et vous attendre à ce qu'il supporte une charge.

1. PROCEDURE DE GARANTIE

Le SAV KURGO est joignable par téléphone au 0800 917 595, de 9h à 18h00, en dehors de ces horaires, il est possible d'envoyer un mail à l'adresse : customerhelp@kurgo.com
Toute réclamation faite dans le cadre de la Garantie doit être adressée directement 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.

POUR RÉSUMER :

- LE CONSOMMATEUR OU REVENDEUR TRAITE EN DIRECT AVEC LE SAV KURGO**
- CYNNOTEK ET LE REVENDEUR NE DOIVENT PAS PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE**