

MÉMO :

SERVICE APRÈS-VENTE



2 GARANTIE ANS

3 GARANTIE ANS

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



0800 917 595

• PAR COURRIEL
sav@petsafe.net

• PAR FORMULAIRE
EN LIGNE
FR.PETSAFE.NET



PROCÉDURE DÉTAILLÉE :

AU PRÉALABLE

- LE CONSOMMATEUR **ENREGISTRE SON PRODUIT** DANS LES 30 JOURS SUIVANT L'ACHAT SUR LE SITE DE LA MARQUE (OPTIONNEL)

→ <https://intl.petsafe.net/fr-fr/support/product-registration>

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

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

→ NUMÉRO VERT 0800 917 595

→ sav@petsafe.net

→ [FORMULAIRE EN LIGNE](#)

LE SAV PETAFA DÉTERMINE SI LES CONDITIONS DE GARANTIE SONT RESPECTÉES

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

→ LE CONSOMMATEUR A LA POSSIBILITÉ D'ACHETER CERTAINES PIÈCES DE RECHANGE AU SAV PETAFA

LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- PETAFA ATTRIBUE UN **NUMÉRO DE DOSSIER**

- LE CONSOMMATEUR ENVOIE SON DOSSIER PAR **COURRIER**

- PETAFA RENVOIE UN **PRODUIT DE REMPLACEMENT** AU CONSOMMATEUR

- LE CONSOMMATEUR **RENOIE LE PRODUIT DÉFECTUEUX** À PETAFA

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

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. 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 :

- La garantie a été enregistrée dans les 30 jours suivants l'achat initial. Pour enregistrer le produit, veuillez visiter le site internet du produit ou contacter notre Service clientèle.
- 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. TERMES DE LA GARANTIE

Le SAV PetSafe® 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 : sav@petsafe.net

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. Ce courrier doit être envoyé avec une preuve de la date d'achat sous forme d'un reçu, 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 lettre de réclamation 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^e janvier 2009.

POUR RÉSUMER :

→ LE CONSOMMATEUR TRAITE EN DIRECT AVEC LE SAV PETSAFE®

→ CYNNOTEK ET LE REVENDEUR NE DOIVENT PAS PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE

→ AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ