

## **PROCÉDURE SERVICE APRÉS VENTE PANADERO**

### **AB SL**

NOS APPAREILS SONT GARANTIS 5 ANS.

TOUS LES LITIGES DOIVENT ÊTRE GÉRÉ PAR LE MAGASIN.

#### **SONT PRIS EN GARANTIE TOUS LES DÉFAUTS DE FABRICATION**

Chaque cas est différent, il peut donc y avoir différentes solutions pour un même problème et ce sera Le service après-vente qui l'évaluera.

Les réclamations doivent être envoyées au mail du SAV : [sav@panadero.com](mailto:sav@panadero.com)

Pour pouvoir traiter un litige , nous avons absolument besoin de :

Photos du problème/vidéo/défaut

Photos de l'installation du conduit de fumée jusqu'au faîte sur le toit

Photos de l'installation de la prise d'air (si le poêle en est équipé)

Photo du ticket de caisse ou facture d'achat du poêle

#### **NE SONT PAS PRIS EN GARANTIE TOUT CE QUI N'EST PAS DÉFAUT DE FABRICATION**

PROBLÈME	CAUSE	GARANTIE
DÉFORMATION DU POELE	SURCHAUFFE DU PRODUIT : LES KG DE CHARGE ET LE TEMPS DE RECHARGE INDICUÉS DANS LA NOTICE (DISPONIBLE DANS L'EMBALLAGE) N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉS	NON
SOUDURE QUI FISSURE	SURCHAUFFE DU PRODUIT : LES KG DE CHARGE ET LES TEMPS DE RECHARGE INDICUÉS DANS LA NOTICE (DISPONIBLE DANS L'EMBALLAGE) N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉS	NON
APPARITION DE ROUILLE	CONTACT DE L'ACIER AVEC DE L'EAU, VAPEUR D'EAU OU HUMIDITÉ	NON
FUMÉE QUI REFOULE	PROBLÈME D'INSTALLATION DU CONDUIT D'ÉVACUATION DES FUMÉES. (VOIR NORMES D'INSTALLATION)	NON
CASSE DE LA VITRE	CHOC/IMPACT	NON
CASSE DE VERMICULITE OU DE PIERRES NATURELLES	IMPACT/CHOC	NON
POIGNÉES CASSÉES	CHOC OU MAUVAISE MANIPULATION	NON

CASSE DE GRILLE FOYÉRE EN FONTE	CHOC	NON
USURE DE LA GRILLE GOYÉRE	SURCHAUFFE	NON
POÊLE QUI FUME	PARTICULES GRASSES DE PEINTURE QUI BRÛLES POUR QUE LE PIGMENT ADHÈRE (NORMAL)	NON
VITRES NOIRES	UTILISATION DE BOIS INAPPROPRIÉ (HUMIDE OU RÉSINEUX) / FONCTIONNEMENT DU POÊLE AVEC LE TIRAGE FERMÉ.	NON
ACUMULATION DE SUIE ET RÉSINE	UTILISATION DE BOIS INAPPROPRIÉ (HUMIDE OU RÉSINEUX)	NON
JOINTS	USURE PAR USAGE	NON

#### CASSE DE TRANSPORT

Si la marchandise reçue est abimée, vous pouvez:

- 1- Refuser la marchandise ou

2- Accepter la marchandise en notifiant la casse sur le bon de transport afin de pouvoir faire jouer la garantie.

Si la casse n'est pas indiquée sur le bon de livraison du transporteur, la casse n'entrera pas en garantie.

#### **SUBSTITUTION /REMBOURSEMENT D'UN POÈLE ALLUMÉ**

Nous ne pouvons pas faire un avoir ou remplacer un appareil sans savoir quel est le problème, qu'il s'agit d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise utilisation du client. Pour cette raison, nous devons récupérer le poêle afin que nos techniciens puissent l'expertiser dans nos locaux.

Une fois le poêle expertisé, nous envoyons un rapport complet des tests effectués. L'appareil peut être signé avec un marqueur permanent pour pouvoir l'identifier sur les vidéos.

Si le poêle présente un défaut de fabrication, il sera remboursé ou remplacé par un autre poêle.

Par contre, si le poêle n'est pas défectueux et fonctionne correctement, il sera renvoyé et les frais seront à la charge du client.

Le poêle doit être au rez de chaussée , emballé et sur palette pour que le transporteur puisse le récupérer, et identifié avec notre Accord de Retour.

