

# PROCEDURE SAV

**KRAMPOUZ S.A.S.**  
**Z.A. Bel Air**  
**29700 Pluguffan**

## Contact :

**Service Commercial**  
**contact@krampouz.com**  
**tel. 02 98 53 92 92**  
**fax. 02 98 53 92 93**



Merci de contacter au préalable le Service Commercial de la société Krampouz afin d'identifier le problème.

Nos appareils sont garantis pour un **usage familial uniquement**. Nous prenons seulement en compte les **demandes émanant des clients que nous facturons**. Dans le cadre d'une utilisation normale du matériel, nos appareils sont garantis 2 ans (pièces de rechange). Aucun retour ne sera accepté sans avoir effectué **une demande d'accord de retour au préalable**, laquelle devra être validée par Krampouz, par mail ou fax, en joignant une copie de la facture d'achat du client.

### 1. Pannes sous garantie :

1.1. Pannes mineures : la panne est jugée simple et peut être résolue rapidement sans l'intervention des techniciens de la société Krampouz. Les pièces détachées devant être remplacées seront envoyées à la charge de la société Krampouz dans un délai de 8 jours.

1.2. Pannes majeures : la panne nécessite l'intervention des techniciens de la société Krampouz et doit être réparée dans nos ateliers. Le magasin renvoie à ses frais l'appareil **correctement emballé et protégé** par transporteur (compte tenu du poids des produits, un envoi par La Poste est à proscrire). Les frais de réexpédition du produit sous garantie se feront à la charge de la société Krampouz. Krampouz dispose d'un délai de 21 jours à compter de la date de réception du produit pour contrôler et réparer l'appareil et organiser son retour.

*Sont exclus de la garantie :*

*- Les dommages résultant d'une utilisation anormale ou du non respect des indications fournies dans la notice d'utilisation.*

*- Les dommages résultant d'une utilisation à caractère professionnel, industriel ou collectif.*

*- Les dommages ayant pour origine les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil : choc, chute, vol, foudre, incendie, explosion, dégâts des eaux, surtension, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, variation climatique, humidité entraînant une corrosion ou une chaleur anormale ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation.*

*- Les dommages d'ordre esthétique n'altérant pas le bon fonctionnement de l'appareil.*

*- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle.*

### 2. Pannes hors garantie :

2.1. Pannes mineures : la panne est jugée simple et peut être résolue rapidement sans l'intervention des techniciens de la société Krampouz. Les pièces détachées devant être remplacées seront envoyées à la charge du magasin dans un délai de 8 jours. Sur demande, un devis pourra être communiqué.

2.2. Pannes majeures : la panne nécessite l'intervention des techniciens de la société Krampouz et doit être réparée dans nos ateliers. Le magasin renvoie à ses frais l'appareil **correctement emballé et protégé** par transporteur (compte tenu du poids des produits, un envoi par La Poste est à proscrire). La réparation (pièces et main d'œuvre) ainsi que les frais de réexpédition du produit se feront à la charge du magasin. Sur demande, un devis pourra être communiqué. Krampouz dispose d'un délai de 21 jours à compter de la date de réception du produit pour contrôler et réparer l'appareil et organiser son retour.

### 3. Panne à la mise en service :

Il s'agit d'une panne technique survenue lors du premier branchement de l'appareil **alors qu'il n'a encore jamais été utilisé** et empêchant son fonctionnement, nécessitant le remplacement d'une pièce détachée et survenant dans les 10 jours suivant sa date de vente à l'utilisateur final.

Dans ce cas, le magasin échange le produit neuf, complet et dans son emballage d'origine au client et en demande l'avoir à Krampouz. Le produit échangé devra être renvoyé à la société Krampouz.

*Pour toute autre question, merci de contacter la société Krampouz.*