

EPILADY

CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact :

Interlocuteur :

@ :

 :

Délai de réponse annoncé/moyen :

Fréquence de réponse aux contacts externes :

Informations et/ou fichiers indispensables à fournir dans votre demande :

Informations	Pièces à joindre

PROCEDURE

Ce fournisseur à une procédure particulière : Le conseiller procède à l'échange de l'article en panne

Procédure disponible page suivante

TYPE DE GARANTIE

Garantie Petit électroménager : 1 an remplacement

CHARTRE SYNERON SAV 2011

CONDITIONS DE GARANTIE DES PRODUITS DE LA MARQUE : SYNERON

La garantie SAV s'applique uniquement à une utilisation domestique, en aucun cas à une utilisation professionnelle

EPILADY EUROPE distribue les produits du fabricant SYNERON. Ces produits disposent d'une garantie de 1 an à compter de la date de vente du Distributeur au consommateur pour tous les produits de ses Marques.

Cette garantie couvre tous les vices de fabrication. Pour rappel, en sont exclues toutes les détériorations dues à une mauvaise utilisation, la chute de l'appareil ou au non-respect des conditions d'utilisation indiquées dans la notice ainsi que les consommables.

INFORMATION IMPORTANTE

L'appareil REF EP100 fonctionne avec une cartouche de lumière pulsée qui se décharge progressivement et doit être remplacée lorsqu'elle est vide.

L'appareil REF EP100 dispose d'un indicateur de durée de vie pour sa cartouche Elos.

Lorsque l'indicateur lumineux situé sur l'appareil clignote en rouge sur EMPTY, la cartouche Elos est épuisée et le consommateur doit procéder au changement de la dite cartouche

Dans l'éventualité où suite au contrôle du SAV Syneron Beauty, un retour, une reprise de produit résulterait seulement d'un changement de la cartouche Elos non effectué, votre demande ne pourra être considérée comme une panne ou un dossier SAV. Aucun échange ou avoir se saurait être accordé dans ce cas précis et le produit vous sera retourné en l'état.

APRES VERIFICATION que l'indicateur lumineux de durée de vie de la cartouche Elos ne soit pas dans le rouge ou clignote en rouge et si une PANNE d'autre nature est constatée par le Service Après Ventes du Distributeur ou son prestataire PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE

LA PROCEDURE SAV DISTRIBUTEUR EST LA SUIVANTE:

1. Pour votre première connexion, contacter le Service SAV Syneron Beauty afin de connaître votre login et mot de passe pour pouvoir vous connecter au site www.dpdo.fr:
 - a. Par Téléphone : 0820 203 749
 - b. Par Mail : syneron.sav@dpdo.fr
 - i. Suivre les indications demandées par l'interlocuteur
 - ii. Process décrit ci-après

2. Process d'enregistrement de votre dossier sur le site

- a. Votre centre SAV Distributeur se connecte avec son login et mot de passe et enregistre la demande sur le site du partenaire SAV de Syneron Beauty : www.dpdo.fr
- b. Votre centre SAV Distributeur doit compléter tous les champs demandés.
- c. Votre centre SAV Distributeur doit télécharger le ticket de caisse ou la facture du client lors de l'enregistrement de son dossier (seules les demandes SAV complètes seront prises en compte)
- d. Noter le numéro de dossier délivré par notre partenaire à l'enregistrement de votre demande.
- e. Après vérification du dossier (dans les 48h) par notre service SAV Syneron Beauty, vous devrez récupérer sur le site www.dpdo.fr votre fiche d'accord de retour du produit (à joindre impérativement sur colis) et sur laquelle est indiquée l'adresse où envoyer le produit. (Expédition à votre charge)
- f. A réception du produit, le dysfonctionnement signalé sera contrôlé et l'avoir sera autorisé uniquement si la panne constatée correspond à la demande SAV enregistrée dans le cas contraire le produit sera retourné à la charge de Epilady Europe.

Motif de refus d'avoir :

1. **Si une ou plusieurs étapes de la procédure ne sont pas respectées, aucun avoir ne vous sera émis.**
2. **Si le dossier ne comporte pas tous les éléments demandés par DPDO, aucun avoir ne vous sera émis.**
3. **Si le produit déclaré en SAV, présente après contrôle de DPDO un défaut lié à la cartouche lumière ELOS vide (consommable)**
4. **Autres motifs ne rentrant pas dans le cadre des accords passés avec le distributeur**

ANNEXE :

Diagnostic facultatif du: Système mē

1 Information

1.1 Objet :

Le but de ce document est d'aider les centres SAV distributeur à établir un diagnostic de panne sur le système mē.

1.2 Définition

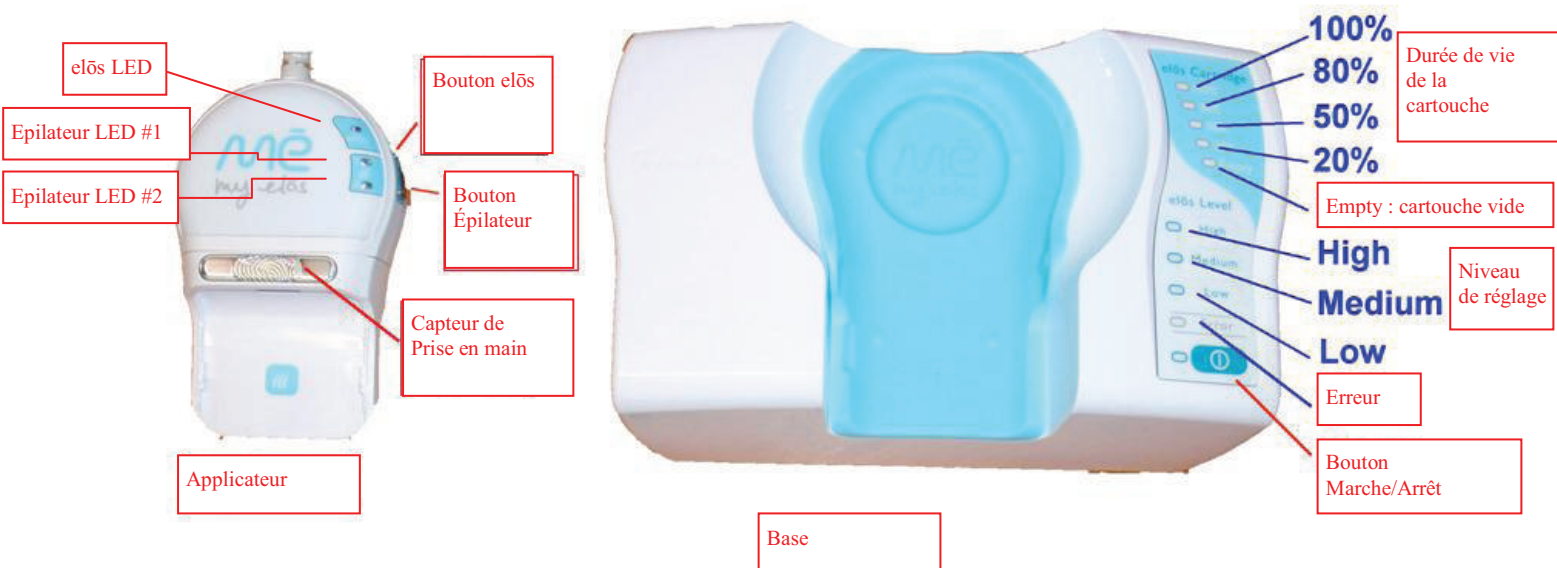
Acronymes utilisés dans ce document.

LED - Light Emitting Diode

RF – Radio Fréquence

1.3 Test

- 1.3.1 L'unité mē
- 1.3.2 Le câble d'alimentation
- 1.3.3 Les accessoires du mē



2 Procédure de test

2.1 Test préliminaire

- 2.1.1 Enlever la cartouche elōs ainsi que la tête de rasage/épilation et replacer l'applicateur sur sa base
- 2.1.2 Brancher l'appareil sur une prise 220V
- 2.1.3 Vérifier que le témoin lumineux Marche/Arrêt soit allumé (Rouge/Orange)
- 2.1.4 Appuyer sur le bouton Marche/Arrêt
- 2.1.5 Vérifier (après 3 Sec.), que le témoin lumineux Marche/Arrêt soit passé au vert.
- 2.1.6 Appuyer sur le bouton Marche/Arrêt
- 2.1.7 Vérifier que le témoin lumineux Marche/Arrêt soit de nouveau rouge.
- 2.1.8 Débrancher l'appareil

3 Test de Diagnostics

3.1 Préparations

- 3.1.1 Vérifier que la cartouche elōs ainsi que la tête de rasage/épilation soit bien enlevées de l'applicateur.
- 3.1.2 Vérifier l'appareil soit bien replacé sur sa base
- 3.1.3 Brancher l'appareil sur une prise 220V
- 3.1.4 Vérifier que le témoin lumineux Marche/Arrêt soit allumé (Rouge)

3.2 Passer en mode diagnostic

- 3.2.1 Maintenir le bouton High appuyé
- 3.2.2 Appuyer sur le bouton Medium
- 3.2.3 Relâcher le bouton Medium
- 3.2.4 Appuyer sur le bouton Low
- 3.2.5 Relâcher les boutons Low et High

Note: L'appareil restera en mode diagnostic pendant deux minutes après la séquence 3.2. Au bout de deux minutes le système reviendra en mode normal.
Pour réinitialiser le mode diagnostic, débrancher l'appareil, attendre que toutes les LEDs soient éteintes et recommencer les étapes 3.1-3.2.

3.3 Test LEDs

- 3.3.1 Vérifier que les 13 LEDs soient allumées: 10 sur la base et 3 sur l'applicateur.

3.4 Test Ventilateur de la base

- 3.4.1 Appuyer sur le bouton Marche/Arrêt
- 3.4.2 Vérifier que la LED Low est allumée, et que toutes les autres soient éteintes.
- 3.4.3 Vérifier sur l'applicateur que les LEDs soient allumées.
- 3.4.4 Vérifier que le ventilateur de la base fonctionne (Placer votre main à la sortie d'air à l'arrière de la base, vous devriez aussi entendre le ventilateur tourné)

3.5 Test de reconnaissance de la cartouche

- 3.5.1 Replacer la cartouche elōs sur l'applicateur
- 3.5.2 Replacer la tête d'épilation/rasage sur l'applicateur
- 3.5.3 Vérifier que les LEDs de l'applicateur soient éteintes
- 3.5.4 Vérifier que la LED Medium soit allumée

La LED Medium indique que les cartouches ont été reconnues et que le test est réussi.

3.6 Test Ventilation Applicateur et RF

- 3.6.1 Appuyer sur le bouton elōs
- 3.6.2 Vérifier que la ventilation de l'applicateur fonctionne ((Placer votre main à la sortie d'air de la cartouche, vous devriez aussi entendre le ventilateur tourné)
- 3.6.3 Vérifier que la LED High soit allumée

La LED High indique que le test RF est réussi

3.7 Test RF

- 3.7.1 Éviter de toucher le capteur de prise en main lors de ce test
- 3.7.2 Prendre l'applicateur et le mettre au contact de la peau.
Remarque importante: les électrodes RF produisent de la chaleur – maintenir l'applicateur en mouvement pour éviter toute brûlure de la peau.
- 3.7.3 Vérifier que la LED EMPTY soit allumée

La LED Empty indique que le système mesure le courant RF et que le test est réussi

3.8 Test lumière IPL

- 3.8.1 Toucher le capteur de prise en main en maintenant la RF au contact de votre peau.
- 3.8.2 Vérifier que le système produise 3 impulsions IPL (environ 6 secondes entre les impulsions)
- 3.8.3 Vérifier que le Mode elōs soit éteint
- 3.8.4 Vérifier que la LED 20% soit allumée
- 3.8.5 Enlever l'applicateur de votre peau

La LED 20% allumée indique que le test lumière IPL est réussi

3.9 Test épilateur

- 3.9.1 Appuyer sur le bouton épilateur
- 3.9.2 Vérifier que l'épilateur tourne à vitesse lente, la LED # 1 est allumée
- 3.9.3 Appuyer de nouveau sur le bouton épilateur
- 3.9.4 Vérifier que l'épilateur tourne à vitesse rapide (le son doit être différent), la LED # 2 est allumée
- 3.9.5 Appuyer de nouveau sur le bouton épilateur
- 3.9.6 Vérifier que l'épilateur s'arrête, les LEDs épilateur sont éteintes.
- 3.9.7 Vérifier que la LED 50% soit allumée

La LED 50% indique que le test épilateur est réussi

3.10 Test de reconnaissance des accessoires

- 3.10.1 Enlever la tête d'épilation de l'applicateur
- 3.10.2 Placer le capot de protection de l'épilateur
- 3.10.3 Vérifier que la LED 80% soit allumée
- 3.10.4 Enlever la cartouche elōs
- 3.10.5 Placer le capot de protection de la cartouche
- 3.10.6 Enlever le capot de protection de l'épilateur
- 3.10.7 Placer la tête de rasage
- 3.10.8 Vérifier que la LED 100% soit allumée

La LED 100% indique que tous les accessoires ont été reconnus et que le test est réussi.

3.11 Fin du test

- 3.11.1 Débrancher l'appareil

Un appareil en bon état de fonctionnement devrait se terminer par la LED 100% allumée. Si au cours des tests la LED « error » s'allume, si le système ne passe pas à l'étape suivante, ou si le système ne réagit pas comme il est attendu, il est important de noter à quelle étape exactement cela se produit pour permettre une meilleure identification de la panne.