

DYSON

CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact : Le client contacte directement la hotline du constructeur

Interlocuteur :

@ :

☎ : 01 56 69 79 89

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 client contacte la hotline du constructeur au 01 56 69 79 89.

La procédure Dyson est présente page suivante.

TYPE DE GARANTIE

Garantie Petit électroménager : 2 et 5 ans Pièces et main d'œuvre

PROCEDURE SAV

Pour un appareil présentant un problème, contacter le Service
Consommateurs Dyson (01 56 69 79 89)

La panne au déballage

Le concept de la panne à la mise en service (PMS) n'est pas un concept «satisfait ou remboursé». Cela concerne uniquement les produits dont la mise en service est rendue impossible par une panne constatée après la date d'achat du client final.

Achat < 15 jours : échange (produit complet + emballage + preuve d'achat) ; retour du produit à Dyson contre avoir.
Contact : Nézafe Hidouche tel 01 56 69 79 91

Entretien du linéaire

La demande de pièces est faite exclusivement au chef de vente dyson du secteur correspondant.

Commande de pièces détachées

- Sous garantie & hors garantie
- Disponibilité des pièces : 10 ans après l'arrêt de production (pièces fonctionnelles)
- Règle des 21 jours appliqués
- Catalogues de pièces détachées disponibles sous format .pdf à demander au service commercial (Mélania 01 56 69 77 55)
- Commande à faxer soit auprès de l'ADV (HG) ou Service Consommateurs (SG), liste des contacts en fin de document
- Le tarif est net et remisé

Formation & assistance technique

Contact : techniciens de l'atelier Dyson, tel 01 56 69 77 58

La Garantie Dyson

La garantie entre en vigueur à partir de la date d'achat du produit par le consommateur.

Les aspirateurs traîneaux et les aspiro-brosseurs sont garantis 5 ans (60 mois), pièces et main d'œuvre et déplacement sur site.

Les aspirateurs à main - gamme DC16- sont garantis 2 ans (24 mois).

La garantie couvre le remplacement des pièces défectueuses ainsi que la main d'œuvre dans un cadre normal d'utilisation. Elle inclut tout le produit : corps, tube, flexible et brosses. Elle exclut les filtres.

Cette garantie ne comprend pas l'usure naturelle des pièces, les pannes ou défauts causés par des négligences d'utilisation, de mauvaises manipulations ou un manque d'entretien, ni toutes interventions ou modifications effectuées par des personnes non homologuées.

Les accessoires Dyson

Les accessoires inclus dans le carton lors de l'achat de l'aspirateur sont garantis 5 ans.

Les accessoires et pièces détachées achetés séparément sont garantis 1 an.

Panne sous garantie

Pour un appareil présentant un problème, contacter le Service Consommateurs Dyson (01 56 69 79 89)

Ce dernier :

- effectuera un premier diagnostic par téléphone,
- procédera, si nécessaire, à l'enlèvement du produit auprès du SAV ou à l'adresse du consommateur, ou à l'envoi de pièces détachées.

Si enlèvement du produit :

- le service consommateurs assurera le suivi de l'enlèvement du produit vers notre atelier Dyson,
- L'atelier Dyson retournera le produit réparé auprès du SAV ou chez le consommateur.

Dyson fait son possible pour effectuer cette opération en 72 heures en jours ouvrés (délai non contractuel et non assuré pour la Corse), à partir de la date d'enlèvement et en fonction de la disponibilité de l'expéditeur.

Le magasin doit indiquer au Service Consommateurs Dyson les renseignements suivants : n° de série de l'appareil / preuve d'achat (facture, ticket de caisse détaillé) / diagnostic de la panne / n° de dossier / nom du consommateur.

Panne hors garantie

1/ Le magasin souhaite commander les pièces et réparer lui-même l'appareil :

Le magasin peut alors faxer sa commande au service commercial (01 56 69 79 84) en indiquant les références des pièces désirées.

Si le montant des pièces détachées commandées (accessoires + pièces détachées) n'excède pas 80€ HT, l'adhérent se verra refacturer les frais de port à hauteur de 7,47€HT.

2/ Le magasin souhaite faire réparer l'appareil par le SAV Dyson

Le barème du coût des réparations 2008 est le suivant :

Retour du produit pour panne injustifiée (à l'appréciation du technicien Dyson) : 59 € TTC

Pannes hors moteur : 89 € TTC

Panne moteur : 149 € TTC

Ces prix incluent le retrait du produit par transporteur 'express' auprès du magasin, la réparation, les pièces, la main d'œuvre et le rapatriement, toujours dans un délai de 72h (délai non contractuel).

- Le Service Consommateurs envoie au SAV un devis de réparation avant l'enlèvement du produit. Celui-ci devra renvoyer le devis signé et tamponné.
A ce moment précis une date d'enlèvement du produit par Chronopost sera confirmée et en parallèle l'expédition d'une lettre de transport au SAV pour un retour en réparation à l'atelier Dyson.
- Si l'enlèvement est effectué auprès du consommateur directement, le Service Consommateurs Dyson informera le consommateur de notre procédure d'enlèvement et de paiement.

Merci de noter que les retours 'sauvages' sont interdits. Seuls les chargés de clientèle du Service Consommateurs Dyson sont autorisés à organiser les rapatriements des produits.

Si le diagnostic téléphonique conduit à l'envoi d'une pièce détachée au SAV, plutôt qu'au rapatriement de l'appareil à l'atelier Dyson, le délai sera d'une semaine (délai non contractuel) cf. cas 1 appareil hors garantie.

NB : Dyson offre une garantie de 6 mois sur la réparation d'un produit revenant à son atelier technique pour la même panne.

Panne multiples

Dès 3 pannes successives sur 12 mois glissants, échange consommateur par le point de vente. Vétusté -15% par année.

Contacts divers

Responsable Service Commercial (hors garantie)
nezafet.hidouche@dyson.com

- Nézafet Hidouche tel 01 56 69 79 91 ; fax 01 56 69 79 84

Responsable Service Consommateurs (sous garantie) karine.jean@dyson.com

- Karine Jean tel 01 56 69 12 94 ; fax 01 56 69 79 83

Coordinateur des Opérations renaud.conte-bourges@dyson.com

- Renaud Conte Bourges tel 01 56 69 79 90

Adresse retours produits (PMS, Pannes multiples, rupture pièces...)

- Dyson Atelier SAV 64, rue la Boétie 75008 Paris