

DIRT DEVIL

CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact : Gmail

Interlocuteur : AUDOIN Patrice

@ : paudoin@vax.co.uk

☎ : 01 60 29 39 52

Délai de réponse annoncé/moyen :

Fréquence de réponse aux contacts externes :

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

Informations
Numéro de commande
Référence article, numéro de série
Demande détaillée
Les informations du client final

Pièces à joindre
Facture d'achat

PIECES DETACHEES

PROCEDURE

Ce fournisseur à une procédure particulière : Tous les produits vendus par la société TTI FLOOR CARE France sont garantis 2 ans pièces et main d'oeuvre.

Cette garantie couvre l'ensemble des pannes survenant dans le cadre d'une utilisation normale conforme aux usages et spécifications portées sur les manuels d'utilisation.

Les demandes de prise en charge sous garantie de produits défectueux doivent être faites par le revendeur sur le site internet : www.dpdo.fr

Au préalable, avant la première connexion, le revendeur se fera attribuer un numéro de login et un mot de passe, en contactant DPDO :

- Par email à : savdirtdevil@tti-fc.com ou savvax@tti-fc.com selon la marque concernée.

- Par téléphone au 0 810 810 307 pour DIRT DEVIL et au 0 810 810 134 pour VAX (prix d'un appel local)

Le client constitue un dossier de garantie complété par un justificatif de garantie (facture d'achat du consommateur ou ticket de caisse)



Techtronic Industries Floor Care France

TTI Floor Care France

Le Carré Haussmann
4 Allée du Trait d'Union
77127 LIEUSAIN
FRANCE

CHARTRE S.A.V

2013

La Société TTI FLOOR CARE France SAS confie la gestion du SAV des marques DIRT DEVIL et VAX, à la société DPDO Flandres SA.

Tous les produits vendus par la société TTI FLOOR CARE France sont garantis 2 ans pièces et main d'œuvre.

Cette garantie couvre l'ensemble des pannes survenant dans le cadre d'une utilisation normale conforme aux usages et spécifications portées sur les manuels d'utilisation.

Sont exclus de la garantie :

- Les accessoires, les pièces d'usure (sac, tube, flexible, charbons, etc.),
- L'entretien normal de l'appareil (nettoyage, filtre, charbons...),
- Toute panne survenant par suite d'une mauvaise utilisation (Chocs, non-respect des préconisations d'alimentation électrique et hydraulique, conditions d'utilisation...) d'un entretien insuffisant ou d'un détournement de fonction de l'appareil.
- Les appareils de location, d'exposition,
- Les dommages qui ont une origine externe : incendie, dégâts des eaux, surtension électrique...
- Tout matériel qui aura été démonté même partiellement par des personnel autres que ceux habilités et notamment, l'utilisateur.
- Tout matériel dont la plaque signalétique sera absente, détériorée ou illisible, ne permettant pas son identification.

Prise en charge de la garantie

Pendant la période de garantie de 2 ans, les appareils dont la panne est prise en charge sous garantie, seront échangés.

Si le dossier est conforme, TTI FLOOR CARE France émettra un avoir du montant du prix d'achat HT du produit concerné et facturé à l'époque par TTI et le revendeur remplacera ou remboursera l'appareil au consommateur.

Procédure :

Les demandes de prise en charge sous garantie de produits défectueux doivent être faites par le revendeur sur le site internet : www.dpdo.fr

Au préalable, avant la première connexion, le revendeur se fera attribuer un numéro de login et un mot de passe, en contactant DPDO :

- Par email à : savdirtdevil@tti-fc.com ou savvax@tti-fc.com selon la marque concernée.
- Par téléphone au 0 810 810 307 pour DIRT DEVIL et au 0 810 810 134 pour VAX (prix d'un appel local)

Le client constitue un dossier de garantie complété par un justificatif de garantie (facture d'achat du consommateur ou ticket de caisse)

Pièces nécessaires à la constitution du dossier de prise en charge :

- Les informations générales du dossier SAV du revendeur (N° dossier, date de création, N° de facture du client final ou ticket de caisse)
- Les informations du client final (Nom, adresse, téléphone)
- Les informations sur l'appareil (référence, N° de série, symptôme de la panne...)

La conformité du dossier est contrôlée (cohérence des dates, éligibilité de la garantie, contrôle des pièces justificatives).

Si le dossier est conforme, le client se voit délivrer un accord de prise en charge.

Le client effectuera l'envoi de la plaque signalétique du produit défectueux à l'adresse indiquée sur l'accord de prise en charge.

Une fois la plaque signalétique réceptionnée et la validité du dossier confirmée, TTI FLOOR CARE France effectuera l'avoir au client et autorisera la destruction sur place du produit.

Procédure "Panne au déballage" :

La constitution d'un dossier de prise en charge sous garantie pour cause de panne au déballage doit se faire sous les 15 jours suivant l'achat de l'appareil.

Le client doit accéder à l'espace dédié à la gestion de la garantie sur le site internet www.dpdo.fr et y entrer login et mot de passe.

Le client constitue un dossier de garantie complété par un justificatif de garantie (facture d'achat du consommateur ou ticket de caisse)

La conformité du dossier est contrôlée (cohérence des dates, éligibilité de la garantie, contrôle des pièces justificatives).

Si le dossier est conforme, le client se voit délivrer un accord de prise en charge.

Le client effectuera l'envoi de la plaque signalétique du produit défectueux à l'adresse indiquée sur l'accord de prise en charge.

Une fois la plaque signalétique réceptionnée et la validité du dossier confirmée, TTI FLOOR CARE France effectuera l'avoir au client et autorisera la destruction sur place du produit.
