

Conditions particulières aux produits Purificateurs d’Air Sharp

Nous vous invitons à prendre connaissance des consignes importantes de sécurité pour les produits Purificateurs d’Air Sharp :

I. La procédure de réparation des produits Purificateurs d’Air Sharp

Demande de réparation

Pour toute demande d’intervention le distributeur doit adresser une demande au centre technique NSE Service sis Magasin vidéo bâtiment A ZI DE LA TOUR 03-200 Abrest.



Soit par téléphone au **+33 9 70730905** ou



par courriel à l’adresse suivante : service.fr@sharpconsumer.eu

Prise en charge d’une demande de réparation

Dans un premier temps, le service client vérifie si la panne peut être résolue à distance.

Dans le cas contraire, un numéro de dossier vous sera communiqué par notre centre technique NSE lors de la création du dossier d’intervention SAV afin de lancer la procédure de réparation auprès du distributeur.

L’expédition du produit par le distributeur

Le distributeur veille à la sécurisation de l’emballage avec une protection supplémentaire et du ruban adhésif « Fragile » sur les deux côtés de l’emballage.

Le distributeur veille au stockage du produit dans un environnement sécurisé en attendant l’enlèvement du produit.

II. La procédure de réparation d'une panne au déballage ou à la mise en service d'un Purificateur d'Air Sharp survenu

Demande de réparation formulée par le distributeur suivant la période «Dead On Arrival» (DOA)

Pour toute demande d'intervention le distributeur doit adresser une demande au centre technique NSE Service sis Magasin vidéo bâtiment A ZI DE LA TOUR 03-200 Abrest.

 Soit par téléphone au **+33 9 70730905** ou

 par courriel à l'adresse suivante : service.fr@sharpconsumer.eu

Toute demande de réparation formulée par la distribution suivant la période DOA doit être effectuée dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés la facture du distributeur à son client final faisant foi.

Le contrôle du produit par le Service Technique

Le temps de traitement maximal de la réclamation formulée par le distributeur auprès du centre technique NSE est de douze (12) jours ouvrés.

Le Service Technique collecte le produit et vérifie si la réclamation du distributeur a bien été formulée dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés (la facture du distributeur à son client final faisant foi.) et si une panne est constatée.

Si aucune panne n'est constatée par le Service Technique le produit sera retourné en l'état au distributeur.

Si la panne est dénoncée dans les délais applicables DOA (quinze jours ouvrés) et confirmée le produit est pris en charge par le Service Technique. Le Distributeur recevra alors une notification de prise en charge.

Si une DOA est confirmée par le centre technique, le produit reste en station pour un retour vers les services compétents et un avoir sera édité au distributeur.

Si le délai de réparation est dépassé ou si l'appareil n'est pas réparable, le Centre Technique propose le remplacement de l'appareil par un modèle identique

Si l'appareil n'est pas disponible en stock, un avoir sera édité au distributeur. En outre, le Centre Technique informe le Distributeur sur le détail de l'avoir. L'appareil ne sera alors pas retourné par le Service Technique.

Un avoir sera également accordé en cas de «Panne Multiple».

Une «Panne Multiple» résulte d'une troisième réclamation du client avec panne constatée par le Service Technique- Soit deux réparations effectuées par le Service Technique puis une troisième panne constatée

SHARP

Be Original.

III. Les conditions d'application de la garantie constructeur

Garantie constructeur

Le distributeur peut se prévaloir d'une garantie constructeur dans un délai de un (1) an la facture du distributeur a son client final faisant foi.

 Soit par téléphone au **+33 9 70730905** ou

 par courriel à l'adresse suivante : service.fr@sharpconsumer.eu .

Dans le cadre de cette garantie, le Service Technique s'engage à respecter un délai de traitement maximal à hauteur de douze (12) jours ouvrés.

Pour retrouver les consignes de sécurité des purificateurs Sharp, nous vous invitons à cliquer sur le lien suivant : <https://www.sharp.fr/purificateurs-dair>.