

# PROCESS GARANTIE

Chaque produit comporte une garantie à vie dans les conditions normales d'utilisation (sauf la batterie garantie qu'un an). Pour mettre en place une procédure d'échange sous garantie, veuillez suivre les étapes suivantes :

## **1ère étape : Déclarez votre retour**

Envoyer un email à [logistique@observertools.com](mailto:logistique@observertools.com) en indiquant quatre informations : le produit concerné, la région où vous vous trouvez, la date d'achat du produit et enfin le problème rencontré.

Un email de réponse vous sera fait dans un délai maximum de 72 heures pour vous donner la marche à suivre pour retourner votre produit avec l'adresse de retour en vigueur selon le pays et la région où vous vous trouvez.

## **2ème étape : Préparez votre colis retour**

Le produit défectueux doit impérativement être retourné avec tous ses accessoires.

**Attention :** Le packaging de votre produit n'est pas une boîte de transport de marchandise mais une boîte de conditionnement. Il est donc indispensable de retourner le matériel bien protégé dans un carton d'emballage fait pour le transport de ce type de produit. Tout envoi en SAV de produit dans du papier kraft, du film plastique ou tout autre emballage ne protégeant pas l'intégrité du matériel sera refusé et la garantie ne sera plus applicable sur ce produit étant donné qu'une négligence dans l'usage du produit aura été constatée.

Joignez impérativement dans votre colis une copie de votre preuve d'achat pour nous permettre d'identifier la marchandise retournée et la date d'achat. Vous pouvez également imprimer et ajouter au colis l'email de réponse qui vous a été envoyé pour accélérer le traitement de votre retour.

## **3ème étape : Envoyez votre colis**

Les frais de port retour sont à votre charge, ceux de réexpédition à notre charge si le défaut est constaté et si le produit est éligible à la garantie à vie (c'est à dire si le produit a été utilisé de manière normale dans le respect des recommandations fabricant et qu'il n'est pas endommagé par une mauvaise utilisation).

**Attention :** en cas de perte ou de vol colis durant le transport, c'est-à-dire, en cas de non-réception du colis, nous ne pouvons être tenu pour responsables et seul les assurances souscrites auprès du transporteur vous permettront d'être dédommagé le cas échéant.

Si vous avez bien mis dans le colis :

- Le produit défectueux dans sa boîte avec tous ses accessoires
- Une copie de votre preuve d'achat

Votre colis est prêt ! Vous pouvez nous l'envoyer. Utilisez l'adresse de retour précisée dans notre email de réponse pour affranchir votre colis et nous le retourner.

Dès réception de votre colis, nous procéderons alors au test de celui-ci conformément au descriptif du ou des problèmes que vous aurez mentionnés. Si le défaut est constaté sans preuve évidente de mauvaise utilisation, et conformément aux conditions indiquées dans la politique de garantie, nous remplacerons immédiatement votre produit par un nouveau produit, vous le recevrez à l'adresse d'expédition dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés.