

Service après-vente DYMO

Conditions générales

Les conditions générales du Service après-vente de DYMO énumérées ici sont destinées à assister le propriétaire d'un produit DYMO (par ex. : le client) dans le cas peu probable où le produit aurait cessé de fonctionner selon ses caractéristiques standard.

DYMO a établi une organisation, des processus et une infrastructure de Service après-vente, afin que les produits DYMO défectueux des clients puissent être traités rapidement et efficacement.

1) Enregistrement du produit défectueux

Si un produit est défectueux, le client doit visiter l'adresse www.dymoservice.com afin de demander une autorisation de retour du matériel (Material Return Authorization : MRA) de la part de l'organisation du Service après-vente DYMO. Le client peut également téléphoner au Helpdesk DYMO pour demander la MRA.

DYMO considère cette date d'enregistrement comme la date d'entrée en vigueur du défaut.

2) Autorisation de retour du matériel (MRA)

Sur la base des données du produit et d'achat fournies par le client, le client recevra un numéro de MRA unique lui permettant de renvoyer le produit défectueux à une adresse locale de collecte afin que le produit soit réparé ou remplacé (à la discrétion de DYMO).

Le numéro de MRA est unique pour chaque produit défectueux, afin que DYMO et le client puissent suivre le produit à travers le déroulement de l'opération de Service après-vente, et ce, dans le souci de fournir au client le meilleur service possible.

Le numéro de MRA et les instructions complémentaires s'appliquent *uniquement* au produit défectueux enregistré à l'adresse www.dymoservice.com. Par conséquent, le numéro de MRA peut uniquement être utilisé pour le produit auquel il a été assigné.

3) Couverture de la garantie

Le renvoi du produit défectueux et sa réparation ou son remplacement n'entraînent pas de frais supplémentaires, tant que le défaut est conforme aux conditions de la garantie standard du produit qui l'accompagne. En bref :

Les conditions générales de la garantie couvrent la réparation ou le remplacement des défauts au niveau du matériel ou de la fabrication provenant du fabricant. La garantie ne couvre pas les dommages accidentels, la perte, les catastrophes naturelles, ou tout autre événement dont l'origine n'est pas liée à la fabrication du produit.

4) Renvoi d'un produit défectueux

Le document contenant le numéro unique de MRA contient également les instructions concernant la destination où le produit doit être envoyé, la façon d'emballer le produit et les documents devant être inclus dans le paquet (par ex. : une copie de la preuve d'achat, du certificat de garantie prolongée [si applicable], une version imprimée du document de MRA, etc.).

En bref, peu après l'enregistrement d'un produit défectueux, le client recevra un e-mail ou un courrier postal contenant des instructions relatives à l'adresse locale de collecte, depuis laquelle le produit sera envoyé à l'organisation du Service après-vente de DYMO pour la suite du processus.

5) Informations sur le statut

La fonction de l'adresse locale de collecte est limitée à la réception de produits défectueux disposant d'un numéro de MRA valide et unique et qui sont emballés selon les instructions accompagnant le numéro de MRA.

Étant donné que l'adresse locale de collecte ne peut être utilisée dans aucun autre but, le client doit toujours contacter le Helpdesk DYMO pour demander toute information relative au statut du produit défectueux qui a été envoyé à l'adresse locale de collecte. Le numéro de MRA doit toujours être utilisé comme référence. Le client peut également poster une question, accompagnée de son numéro de MRA comme référence, sur la page de Contact du site Internet de DYMO.

6) Renvois sans MRA

Tout produit envoyé au point local de collecte *sans* numéro de MRA unique et valable ne sera pas traité. Dans ce cas, le client ne peut réclamer le produit qu'après avoir introduit une demande explicite auprès du Helpdesk de DYMO ou sur le site web, moyennant un paiement de 25 € pour les frais d'administration et d'expédition.

7) Annulation des conditions de la MRA

En envoyant le produit défectueux à l'adresse locale de collecte suivant les instructions contenues dans le document de MRA, le client accepte que DYMO inspecte le produit défectueux et les documents l'accompagnant (par ex. : la légitimité de la preuve d'achat, les conditions du produit et le certificat de garantie prolongée, si applicable).

Si cette inspection révèle des données qui diffèrent des données soumises par le client avant le renvoi du produit, DYMO se réserve le droit d'annuler les conditions du document de la MRA et de renvoyer le produit défectueux au client. Dans ce cas, un montant de 25 € pour les frais d'administration et d'expédition sera facturé pour le renvoi du produit défectueux au client.

8) Réparation ou remplacement

DYMO se réserve le droit de décider de réparer ou de remplacer le produit défectueux. Si le produit défectueux est remplacé, le client reçoit, à la discrétion de DYMO, un produit équivalent ou un produit d'une fonctionnalité supérieure sans frais supplémentaires pour le client.

Un produit « mort à l'arrivée » (« dead-on-arrival » : DOA) sera remplacé par un nouveau produit. Un produit défectueux sera considéré comme DOA si le défaut est enregistré sur www.dymoservice.com dans un délai maximal de deux semaines après la date d'achat du produit.

9) Perte de données

DYMO n'est pas responsable de la perte de toute donnée accompagnant le produit renvoyé. Par conséquent, il est conseillé au client de conserver une copie de toutes les données applicables.

10) Accessoires des produits et fournitures

Sauf si mention contraire dans le document de MRA, les accessoires (comme les adaptateurs de courant, les câbles et les batteries) et les produits consommables (comme les rubans ou étiquettes) ne doivent PAS être envoyés avec le produit défectueux. Tout accessoire ou produit consommable mentionné ci-dessus envoyé à DYMO par erreur ne sera pas rendu ou remboursé.

11) Transfert de propriété du produit

Lorsque le produit défectueux est remplacé par un produit équivalent ou supérieur, le client accepte de transférer la propriété du produit défectueux à

DYMO dans une période de deux semaines après la réception du produit de remplacement.

Après cette période de deux semaines, DYMO est autorisée à se débarrasser, réparer ou utiliser le produit défectueux à toute fin à la discrétion de DYMO.

Par conséquent, le client ne peut réclamer le produit défectueux renvoyé qu'au cours de ces deux semaines et après avoir renvoyé à DYMO le produit de remplacement reçu. Dans ce cas, un montant de 25 € pour les frais d'administration et d'expédition sera facturé pour le renvoi du produit défectueux au client.

L'équipe du Service après-vente de DYMO