

SAV Procédures, conseils et guides pratiques

Tous nos accessoires sauf consommables sont garantis 3 mois

Afin de procéder au SAV de façon efficace, voici les étapes à suivre:

1° Testez le produit en point de vente.

2° Essayez de charger (avec un autre chargeur) ou de changer la mèche pour voir si le problème persiste.

3° Si le problème n'est pas résolu, contactez nous par téléphone. Pour valider la prise en charge de votre SAV, vos accessoires doivent être accompagnés **impérativement du TICKET DE CAISSE du jour de l'achat du consommateur** imprimé via la caisse ou un facturier (document comptable valable) et de la **boîte originale (accessoires inclus)**. Tout non respect de ces consignes entraînera la non prise en charge du SAV

4° Si nous n'arrivons pas à résoudre le problème par téléphone, nous vous demanderons de nous retourner le ou les produits concernés à l'adresse suivante :

REPUBLIC TECHNOLOGIES DISTRIBUTION - INNOVATIVE
Service SAV
751 rue de la Génoise
16430 CHAMPNIERS

5° Dès réception du produit, nous effectuerons différents tests et manipulations, en fonction du matériel, et de la nature du problème rencontré. Nous effectuerons aussi une recherche sur le numéro de série de la batterie dans votre historique d'achat afin de vérifier si le produit est issu de chez nous. Pour une prise en charge rapide merci de nous indiquer sur papier libre, **et non sur la boîte** le problème constaté.

La garantie n'est pas une assurance casse

- L'utilisation anormale ou non conforme des produits (Ex: connecteur de charge cassé)
- Les dommages dûs à l'intervention d'un réparateur non agréé.
- Les dommages résultants d'une cause externe à l'appareil, accident, choc, surcharge, clearomiseur cassé.

6° Si la panne est avérée, nous procéderons à la réparation ou un avoir* ou à l'échange standard du produit et à la réexpédition de ce dernier.

7° Si nous n'arrivons pas à résoudre le problème mentionné, le produit sera renvoyé en l'état, estimant et attestant qu'il fonctionne correctement.

Téléchargez la procédure au format PDF

** Sauf sur les références suivantes valables uniquement pour un échange standard :*

*Kit Alien / Joyetech D19 / Istick basic / Geekvape Aegis / Istick pico / Vapresso Swag / Lexicon /
Revenger / Istick Kiya*