

Procédure de mise en garantie

DURÉE

Conformément aux articles 1649 bis à 1649 octies du Code civil, VOO répond vis-à-vis du Client de tout défaut de conformité qui existerait lors de la délivrance du bien et qui apparaîtrait dans un délai de **2 ans**.

EXCLUSIONS

Ne sont pas considérés comme un défaut de conformité et ne sont, par conséquent, pas couverts par la garantie, notamment, des défauts ou des dégâts dus à une faute ou une négligence du Client, une chute ou un choc, un mauvais entretien, une mauvaise utilisation, un usage en contradiction avec les instructions du fabricant, l'usure, l'oxydation, un dégât des eaux, un incendie, la foudre, un accident, une catastrophe naturelle.

Par ailleurs, le défaut sera réputé inexistant si au moment de la conclusion du contrat, le Client connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer ou si le défaut de conformité trouve son origine dans des matériaux fournis par le Client.

RÉPARATION DANS LE CADRE DE LA GARANTIE

Le client dispose, au choix, des moyens suivants pour faire valoir son droit à la garantie :

Enlèvement du matériel à domicile

- Contactez le service support SONY au **078 790 078**.
- Un conseiller organisera avec vous l'enlèvement du matériel par un transporteur à l'adresse qui vous convient.
- La réparation sera effectuée et le matériel vous sera restitué dans un délai de 5 à 10 jours ouvrés.

Envoi du matériel par le client (dépot dans un point de collecte)

- Contactez le service support SONY au **078 790 078**.
- Un conseiller identifiera avec vous le point de collecte qui convient, et vous fera parvenir une étiquette de retour à coller sur le carton de votre matériel.
- Déposez le carton dans le point de collecte.
- La réparation sera effectuée et le matériel vous sera restitué dans un délai de 5 à 10 jours ouvrés.

Dépot du matériel dans une boutique VOO

- Rendez-vous dans la boutique VOO de votre choix (sauf Exclusifs VOO et Revendeurs VOO), munis de votre preuve d'achat. Pour connaître la boutique VOO la plus proche, surfez sur : <http://www.voo.be/fr/revendeurs>.

CONTACT

Assistance SONY : **078 790 078** (FR/NL)
Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00
Le samedi de 9h30 à 18h00

Site web : <http://support.sonymobile.com/be-fr>