

Conditions de réparation

Salt.
Internet.TV. Mobile.

Salt Mobile SA
Repair Management
Rue du Caudray 4
1020 Renens
logistics@salt.ch

Nous réparons ou remplaçons votre produit si le défaut est imputable au processus de fabrication, à la conception du produit ou aux matériaux utilisés.

Si votre produit est remplacé, vous recevrez le même modèle. Si ce modèle n'est plus disponible, vous recevrez le modèle suivant d'une valeur équivalente. Salt décide à sa discrétion si votre produit est réparé ou remplacé.

Si votre produit est réparé ou remplacé, les durées de garantie suivantes s'appliquent :

- Si votre garantie a une durée résiduelle supérieure à 3 mois, elle expire à la date de fin de la garantie prévue initialement.
- Si votre garantie a une durée résiduelle inférieure à 3 mois, vous bénéficiez d'une garantie de 3 mois sur les éléments réparés ou remplacés.
- Si votre garantie a expiré au moment où vous envoyez votre produit en réparation, vous bénéficiez d'une garantie de 3 mois sur les éléments réparés ou remplacés.

Votre garantie couvre les éléments matériels et logiciels réparés ou remplacés. La durée de garantie précitée commence à partir du retrait ou de la réception de votre appareil, selon la date la plus récente.

L'usure normale ainsi que les conséquences d'une utilisation inappropriée, d'un endommagement ou d'une réparation réalisée par vous-même ou par un tiers sont exclues de la garantie. Les défauts imputables à des facteurs extérieurs, comme un choc violent, une chute ou les endommagements dus à un contact avec des liquides, des substances chimiques, une exposition à la poussière, à la chaleur extrême, au froid extrême, etc., sont également exclus.

Avant l'envoi

Sauvegardez vos données.

Lorsqu'un produit est réparé ou remplacé, les données qu'il contient sont généralement perdues. Vous devez donc sauvegarder préalablement vos données. Salt décline toute responsabilité pour la perte ou la corruption de données sur des appareils, des accessoires ou des supports d'enregistrement externes. Si vous avez besoin d'aide pour sauvegarder vos données, adressez-vous à l'un de nos Salt Stores de votre région.

Enlevez tous les accessoires.

Les coques, les films de protection d'écran en verre trempé, les cartes SIM et tous les autres accessoires sont enlevés lors d'une réparation, car ils ne font pas partie de l'appareil et ils peuvent gêner un examen approfondi.

Salt décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement de ces accessoires ou en cas de dommages occasionnés à l'appareil par l'enlèvement de ces accessoires.

Désactivez « Find My iPhone »

Avant d'envoyer votre appareil en réparation ou de restituer un appareil de prêt, vous devez désactiver le service « Find My iPhone » ou « Find My Mobile ».

Si ce service n'est pas désactivé, la réparation ne peut pas être réalisée. S'il est constaté lors de la réparation que le service « Find My iPhone » ou « Find My Mobile » est resté activé, l'appareil vous sera renvoyé sans être réparé. Des frais de CHF 60.– et les coûts des éventuelles opérations de réparation déjà réalisées vous seront en outre facturés.

Si un appareil de prêt est restitué avec le service « Find My iPhone » ou « Find My Mobile » activé, nous nous réservons le droit de vous imputer la valeur de l'appareil de prêt.

Envoi de l'appareil/accessoire à un Service Center

Lorsque vous avez enregistré votre produit pour la réparation, imprimez votre étiquette de retour et envoyez votre produit au Service Center avec cette étiquette. L'envoi est effectué gratuitement en Courrier B. Il est soumis aux conditions générales de la Poste (cf. www.poste.ch). Si vous pensez que votre colis a été égaré, envoyez-nous un e-mail à l'adresse logistics@salt.ch afin que nous puissions suivre l'envoi auprès de la Poste. Si la Poste nous confirme par écrit que votre colis est perdu, nous remplacerons votre produit.

Comment votre produit est-il contrôlé ?

Le contrôle de la garantie et la réparation sont réalisés par le Service Center agréé par le fabricant.

Si le défaut n'est pas couvert par la garantie, nous vous en informons le plus rapidement possible. Dans un tel cas, si vous ne souhaitez pas payer la réparation, vous avez deux possibilités :

- Nous vous renvoyons le produit non réparé. Nous facturons des frais de CHF 60.– pour le transport, le diagnostic de panne et le traitement.
OU
- Nous éliminons le produit gratuitement pour vous.

Combien de temps dure la réparation ?

Vous récupérez normalement votre produit dans un délai de 14 jours. Nous ne pouvons toutefois pas garantir ce délai. Un retard peut survenir si des pièces de rechange ne sont pas disponibles, si la prise en charge au titre de la garantie est refusée ou si d'autres détails doivent être réglés.

Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne la durée d'une réparation.

En revanche, nous mettons naturellement un appareil de prêt à votre disposition, dans la mesure des disponibilités, pour couvrir la période d'attente. Nous pouvons vous prêter un appareil uniquement pendant la réparation de votre produit.

Restitution de votre produit

Votre produit est renvoyé par la poste à l'adresse que vous avez indiquée.