

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**.

Huawei offre une **3ème année** de garantie si le client enregistre son matériel dans les 30 jours suivant son achat.

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

- Dans le cadre de son programme Huawei Premium Service, Huawei vous propose son service Huawei VIP Service, qui prévoit l'enlèvement de votre matériel défectueux à domicile et la réparation sous 3 jours.
- Pour cela, surfez sur https://huawei.drmobile.nl/hua_fr et veuillez suivre la procédure en ligne.

Envoi du matériel par le client

Le Service postal Huawei s'occupe du retrait et de l'envoi de votre appareil en réparation.

- Enregistrez votre appareil sur : <http://solidcare4mobile.nl/Huawei/fr/aanmelden-reparatie.php>
- Remplissez autant que possibles toutes les informations
- Veuillez donner une description complète de la défectuosité de l'appareil
- Dans les prochains jours (3-5) vous recevrez une enveloppe
- Lisez et suivez les instructions de la lettre d'accompagnement

Dépôt 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 HUAWEI : **0800 23 711** (FR/NL)
Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

Site web : <http://consumer.huawei.com/be-fr/support/index.htm>