

# Red Castle l'expertise reconnue des besoins de l'enfant... et des parents !

## La qualité, les services et le service Après-Vente

Le Service Après-Vente de la société RED CASTLE FRANCE est au service des magasins revendeurs de produits de puériculture pour traiter toutes questions concernant d'éventuels défauts ou dysfonctionnements d'articles des gammes RED CASTLE et RED CASTLE SPORT.

Ce service est à votre disposition pour :

- Des conseils de montage des différents produits des gammes RED CASTLE et RED CASTLE SPORT.
- L'envoi de pièces détachées.
- L'enlèvement de colis pour réparations sous garantie et hors garantie.

## Garantie

Les produits Red Castle sont garantis 2 ans à compter de la date de délivrance du bien et à condition que :

- Les produits soient utilisés selon l'usage auxquels ils sont destinés et conformément aux conseils d'utilisation mentionnés sur les différents supports (notices, étiquettes, mode d'emploi, tutoriels etc.) associés au produits ou présents sur notre site internet
- Les produits soient régulièrement entretenus conformément aux indications données dans le mode d'emploi.

La garantie n'est ni cessible ni transmissible. Seul le propriétaire initial peut en bénéficier.

La garantie de 2 ans ne s'applique pas aux pièces d'usure fonctionnelle du produit (e.g. : pneumatiques, tissu, frein, ...). Ces pièces d'usure sont garanties 1 an.

## Pièces détachées

### Délai de mise de disponibilité des pièces détachées de l'ensemble des produits RED CASTLE.

RED CASTLE s'engage, sous réserve de la présentation de la preuve d'achat, à fournir les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits jusqu'à 12 mois\* après expiration de la durée de garantie (\*à l'exception des séries limitées ou opérations commerciales limitées dans le temps – renseignez-vous auprès de notre service commercial ou SAV).

Selon le nouveau code de la consommation, RED CASTLE vous rappelle que le vendeur professionnel doit obligatoirement délivrer cette information au consommateur de manière visible et lisible, avant la conclusion du contrat et la confirmer par écrit lors de l'achat du bien. Elle figure, également, sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente.

### Traitement des commandes de pièces détachées.

- La commande de pièces détachées se fait par fax ou par e-mail.
- Les pièces sont expédiées par nos soins à l'adresse du revendeur.

**IMPORTANT :** Pour la gratuité de la pièce détachée, il est impératif de nous transmettre le ticket de caisse du produit.

## Procédure de retour d'un produit en S.A.V. Réparation de l'ensemble des articles des gammes RED CASTLE et RED CASTLE SPORT.

### Procédure de retour d'un produit en S.A.V.

Avant tout retour d'un produit, il est nécessaire de nous en faire une demande par fax ou par e-mail, en nous précisant la date d'achat du produit pour application de la garantie. Une fiche avec un Numéro de Retour est établie, reprenant les informations nécessaires au bon fonctionnement du S.A.V (vos coordonnées, la nature du produit retourné, la description du dysfonctionnement mentionné et le numéro de série du produit). La fiche de retour est disponible sur demande. Nous pouvons vous la transmettre par fax ou courrier. Vous pourrez à tout moment demander le suivi de votre S.A.V.

### Retour d'une poussette, d'un siège-auto ou d'une nacelle pendant la période de garantie.

- L'enlèvement sera organisé par RED CASTLE à l'adresse du revendeur (et non du particulier).
- A réception, l'article sera expertisé.
- Si la garantie constructeur s'applique : La réparation de l'article est effectuée et le produit réexpédié gratuitement par nos soins à l'adresse du revendeur.
- Si la garantie constructeur ne s'applique pas (utilisation non couverte par la garantie) : Un devis pour la remise en état de l'article sera envoyé au revendeur - devis qui inclura les frais de transport Aller/Retour.
- A réception du devis accepté, la réparation pourra avoir lieu et l'article sera réexpédié à l'adresse du revendeur.

Si le devis est refusé, l'article sera réexpédié en l'état à réception du règlement des frais de transport Aller/Retour.

Les devis sont transmis par fax, e-mail ou courrier.

**IMPORTANT :** Il est impératif lors d'une réexpédition d'article de nous faxer ou de nous expédier par courrier le devis signé et tamponné par le revendeur avec la mention « Bon pour accord ».

**IMPORTANT :** Une photocopie de la preuve d'achat sera demandée pour chaque retour sous garantie.

### Retour d'une poussette, d'un siège-auto ou d'une nacelle en dehors de la période de garantie.

- L'enlèvement sera organisé par RED CASTLE à l'adresse du revendeur (et non du particulier). A réception l'article sera expertisé.
- Un devis pour la remise en état de l'article sera envoyé au revendeur - devis qui inclura les frais de transport Aller/Retour.
- A réception du devis accepté, la réparation pourra avoir lieu et l'article sera réexpédié à l'adresse du revendeur.
- Si le devis est refusé, l'article sera réexpédié en l'état à réception du règlement des frais de transport Aller/Retour.
- Les devis sont transmis par fax, e-mail ou courrier. **IMPORTANT :** Il est impératif lors d'une réexpédition d'article de nous faxer ou de nous expédier par courrier le devis signé et tamponné par le revendeur avec la mention « Bon pour accord ».

**IMPORTANT :** Nous demandons à nos clients de bien vérifier chaque retour car aucune réclamation ne sera acceptée après un délai de 7 jours.

### Retour d'un article textile pour poussette, siège-auto ou nacelle pendant la période de garantie.

- La commande de pièces détachées se fait par fax ou par e-mail.
- Les pièces sont expédiées par nos soins à l'adresse du revendeur.

**IMPORTANT :** Pour la gratuité de la pièce détachée, il est impératif de nous transmettre le ticket de caisse du produit.

### Retour d'un article textile pour poussette, siège-auto ou nacelle en dehors de la période de garantie.

- L'expédition est effectuée directement par le revendeur.
- A réception, l'article sera expertisé.
- Un devis pour la remise en état de l'article sera envoyé au revendeur - devis qui inclura les frais de transport Aller/Retour.
- A réception du devis accepté, la réparation pourra avoir lieu et l'article sera réexpédié à l'adresse du revendeur. Si le devis est refusé, l'article sera réexpédié en l'état à réception du règlement des frais de transport Aller/Retour.
- Les devis sont transmis par fax, e-mail ou courrier. Il est impératif lors d'une réexpédition d'article de nous faxer ou de nous expédier par courrier le devis signé et tamponné par le revendeur avec la mention « Bon pour accord ».

**IMPORTANT :** Nous demandons à nos clients de bien vérifier chaque retour car aucune réclamation ne sera acceptée après un délai de 7 jours.

**IMPORTANT :** Pour tout retour, le produit devra être proprement emballé, et envoyé avec une copie du ticket de caisse ou du bon de garantie.

### Procédure de réception d'un produit.

Malgré tout le soin apporté par RED CASTLE FRANCE dans la préparation des colis, le colis ou le produit peut malheureusement s'avérer défectueux. Si le colis est détérioré et que le produit s'avère endommagé, émettre impérativement des réserves sur le bon du livreur, sous forme manuscrite, accompagnées de votre signature.

Nous transmettre le bordereau de livraison par fax ou courrier.

Exemple de réserve : Colis troué en bas, crochet de fermeture cassé sur le produit...

### Garantie internationale : Retour des produits vendus à l'étranger.

Dans le cas où un retour doit-être organisé depuis l'étranger, le revendeur s'engage à prendre en charge le retour du produit depuis l'étranger jusqu'à ses locaux en France. L'enlèvement du produit sera pris en charge par RED CASTLE à partir des locaux français du revendeur uniquement.

De même, tout retour de produit réparé ou toute expédition de pièces détachées seront faits à l'adresse du revendeur en France. Celui-ci s'engage à faire ensuite parvenir le produit réparé ou les pièces détachées à son client, à l'étranger.

### Le Service Après-Vente France :

- Email : [sav@redcastle.fr](mailto:sav@redcastle.fr)
- Tél : 04 42 16 31 80

### Le Service Après-Vente Export.

Merci de contacter votre fournisseur.

*Export After sales – Kindly contact your supplier.*