



SERVICE CONSOMMATEURS DYSON

Si vous avez des questions sur votre aspirateur Dyson, veuillez contacter le Service Consommateurs Dyson en vous munissant du numéro de série de votre appareil, de vos coordonnées, du lieu et de la date d'achat de votre aspirateur ou contactez Dyson en utilisant notre site internet. Le numéro de série est situé sur le corps de l'appareil, derrière le collecteur transparent.

La plupart des questions peuvent être résolues par téléphone par un de nos techniciens du Service Consommateurs Dyson.

Si votre aspirateur nécessite une réparation, veuillez contacter le Service Consommateurs Dyson pour détailler les options possibles. Si votre aspirateur est sous garantie et si la réparation est prise en charge, il sera réparé sans frais.

ENREGISTREZ-VOUS COMME PROPRIETAIRE D'UN DYSON MERCİ D'AVOIR CHOISI D'ACHETER UN ASPIRATEUR DYSON.

Pour nous aider à vous garantir un service rapide et efficace, veuillez-vous enregistrer comme propriétaire Dyson.

Vous avez deux possibilités d'enregistrement :

- En ligne à l'adresse www.dyson.fr
- En contactant le Service Consommateurs de Dyson au 01 56 69 79 89

Cet enregistrement vous confirme comme possesseur d'un aspirateur Dyson et nous permet de vous contacter si besoin.

GARANTIE DE 5 ANS

Conditions générales de votre garantie 5 ans Dyson.

CE QUI EST GARANTI

- La réparation ou le remplacement de votre aspirateur (à la seule discrétion de Dyson) s'il se révèle défectueux par défaut de matériau, de main d'œuvre ou de fonctionnement dans les cinq ans à partir de la date d'achat ou de livraison (si une pièce n'est plus disponible ou plus fabriquée, Dyson la remplacera par une pièce fonctionnelle équivalente).
- L'utilisation de l'aspirateur sur tout le territoire Français (conditions particulières pour les DOM et TOM).

CE QUI N'EST PAS GARANTI

Dyson ne garantit pas la réparation ni le remplacement d'un produit suite à :

- Usure normale (exemple: courroie, brosse...)
- Dégâts accidentels, défauts causés par une mauvaise utilisation, un entretien incorrect, une négligence ou une manipulation non conforme aux instructions du manuel d'utilisation.
- Obstructions : veuillez-vous référer aux informations disponibles dans votre manuel d'utilisation dans la partie vérifier les obstructions.
- Utilisation de l'aspirateur en dehors des travaux ménagers ordinaires.
- Utilisation de pièces non assemblées ou fixées conformément aux instructions de Dyson.
- Utilisation de pièces et accessoires autres que ceux de Dyson.
- Erreur d'installation (sauf en cas d'installation par Dyson).
- Réparations ou modifications effectuées par des personnes autres que Dyson ou ses agents agréés.
- En cas de doute sur la couverture de votre garantie, veuillez contacter le Service Consommateurs Dyson.

Résumé de la garantie

Pour que les réparations puissent être effectuées sur votre aspirateur, vous devez fournir au préalable les preuves de livraison / d'achat (originales et modifiées).

Sans ces justificatifs, toutes les réparations effectuées vous seront facturées. Veuillez conserver votre preuve d'achat et bon de livraison.

1. Toute réparation sera effectuée par Dyson ou l'un de ses agents agréés.

2. Toutes les pièces ou produits remplacés deviennent la propriété de Dyson.

3.1. Pour une période de 5 ans à compter de la date d'achat de l'appareil, la garantie couvre la réparation gratuite de votre aspirateur (pièces et main d'œuvre incluses) si celui-ci, ou l'un de ses composants, est constaté comme étant défectueux, ou en cas de défaut de fabrication (si une pièce détachée n'est plus disponible en stock ou n'est plus fabriquée, Dyson ou l'un de ses agents agréés la remplacera par une pièce de rechange équivalente).

3.2. Si nous considérons que l'appareil n'est pas réparable, ou que le coût de réparation est trop important, nous remplacerons, à notre seule discrétion, l'aspirateur par un autre modèle équivalent ou ayant les mêmes caractéristiques.

3.3. La présente garantie ne couvre pas les dommages ou défauts suivants :

- L'utilisation de pièces et d'accessoires autres que ceux recommandés par Dyson.
- Les négligences lors de l'utilisation et la manipulation de l'appareil, un mauvais usage et/ou un manque d'entretien.
- Les sources externes telles que les dégâts dus au transport et aux intempéries.
- Les réparations ou modifications effectuées par des personnes ou agents non autorisés.
- L'utilisation de l'appareil à des fins autres que les travaux ménagers ordinaires.
- L'usure naturelle de l'appareil, y compris l'usure naturelle des pièces les plus utilisées telles que les filtres, la brosse, l'ensemble tube et flexible, et le câble d'alimentation (ou en cas de diagnostic d'un dommage causé par une source externe ou par une utilisation non appropriée).

4. La présente garantie pourra être mise en œuvre sur tout le territoire Français (conditions particulières pour les DOM et TOM). 5. Dyson s'engage à garantir la conformité des biens au contrat ainsi que les éventuels vices cachés, sans que cela ne fasse obstacle à la mise en œuvre de la présente garantie commerciale lorsque celle-ci est plus étendue que la garantie légale.

Dyson devra en particulier respecter les obligations légales suivantes :

“Garantie légale de conformité” (extrait du code de la consommation)

Art.L.211-4 “Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l’emballage, des instructions de montage ou de l’installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. “

Art.L.211-12 “L’action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.”

Art.L.211-5 “Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l’usage habituellement attendu d’un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l’acheteur sous forme d’échantillon ou de modelé ;
- présenter les qualités qu’un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l’étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d’un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l’acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté “De la garantie des défauts de la chose vendue” (extrait du code civil)

Art.1641 “Le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts caches de la chose vendue qui la rendent impropre à l’usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l’acheteur ne l’aurait pas acquise, ou n’en aurait donné qu’un moindre prix, s’il les avait connus.”

Art.1648 (1er alinéa) “L’action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l’acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.”

6. Vos coordonnées seront uniquement conservées par la société Dyson, responsable du traitement, la société Dawleys et les agents agréés, pour les besoins de mise en œuvre de la présente garantie et de la relation clientèle.

Les informations recueillies et traitées par la société Dyson sont régies par les dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 aout 2004. Elles seront utilisées pour les besoins de mise en œuvre de la présente garantie et de la relation clientèle et sont destinées, à cette fin, à Dyson ainsi qu’à ses prestataires de services. Vous disposez d’un droit d’accès, de rectification et de modification des données vous concernant, ainsi que d’un droit d’opposition à leur traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment, notamment auprès de DYSON Service Consommateurs – 64 rue La Boétie – 75008 Paris.

Des informations commerciales pourront également vous être envoyées. Vous pouvez-vous opposer à ce que Dyson vous adresse des offres promotionnelles sur ses produits, ainsi qu’à recevoir toutes autres offres commerciales par courrier, en écrivant à service.conso@dyson.com ou a DYSON Service Consommateurs – 64 rue La Boétie – 75008 Paris si vous n’avez pas d’adresse email. A votre demande, Dyson vous remboursera les frais de timbre.