

## CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

Votre produit scolaire est garanti 2, 3 ou 5 ans en fonction de ce qui est mentionné sur votre étiquette et ce à partir de la date d'achat du produit, contre tout vice de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale du sac.

**Cette garantie couvre** que les défauts de fabrication et/ou des composants, comme les fermetures éclair défectueuses, tirette de fermeture éclair cassée, les boucles cassées, les revêtements écaillés ou les décolorations de tissu, des coutures qui se déchirent anormalement, bouton pression défectueux, ou le système roulette bloqué (si votre produit est concerné).

**Cette garantie ne couvre pas** les dommages résultants d'abus (déchirures, brûlures, trous et coupures, tissus tachés ou éraflés) ni causés par une utilisation anormale du produit (transport d'objets inhabituels, accident, négligence, usure ordinaire du produit ou réparations personnelles).

Ne sont pas considérées comme des utilisations normales du produit : le fait de charger un sac à dos avec un poids supérieur à 25 kg, une exposition prolongée du produit à des températures extrêmes, une exposition à des produits et surfaces abrasifs ainsi qu'à des solvants.

**La durée de garantie court à partir de la date d'achat, uniquement pour le premier acheteur ou destinataire du produit, et sur présentation de la preuve d'achat intégrale et originale.**

## Clarifions certains points immédiatement.

Que couvre la garantie ? Que ne couvre pas la garantie ?

**Notre garantie couvre :**



1. *Tirette de fermeture éclair cassée*
2. *Fermeture éclair défectueuse*
3. *Coutures*
4. *Bouton pression défectueux*
5. *Poignée télescopique cassée (des premières utilisations)*
6. *Trolley bloqué*
7. *« Rivet » poignet cartable défectueuse*
8. *Boucle/fermoir défectueux*
9. *Roues défectueuses (des premières utilisations)*



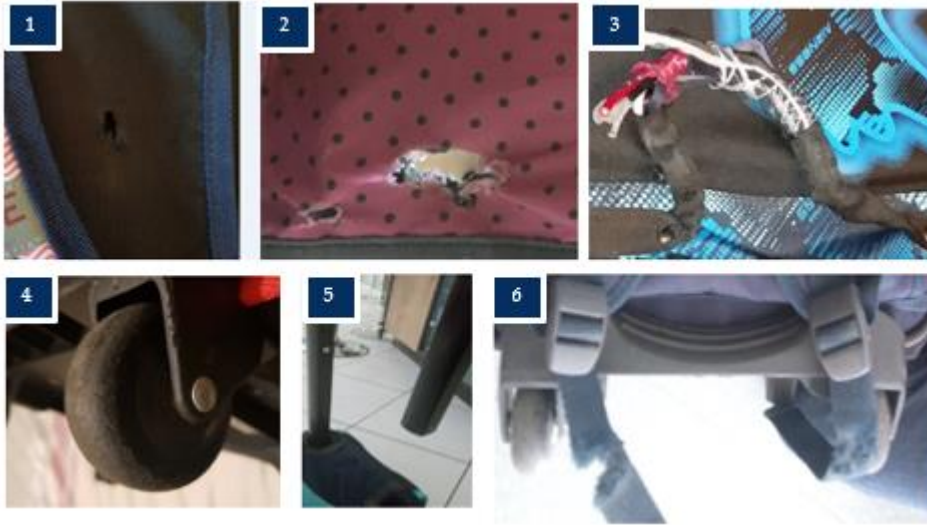
**Hamelin SAS**

SAS au capital de 2 800 000€ R.C.CAEN 552 132 961  
www.hamelinbrands.com

**HAMELIN SAS : siège social**

Avenue du Général Harris  
14 054 Caen Cedex 4 – France  
Tél. +33 (0)2 14 40 62 00  
Fax +33 (0)2 14 40 61 33

*Mais elle ne couvre pas :*



10. Trou / Brûlure
11. Déchirure / Coupure
12. Réparations personnelles
13. Roues usées
14. Poignée télescopique cassée (à la suite d'une utilisation anormale du produit)
15. Mauvaise utilisation de la cape protégeant les bretelles et roues

## Comment faire une demande de prise en charge ?

### ➤ Vous êtes consommateur :

Durant la période de garantie nous remplaçons (avec un produit équivalent si nous n'avons plus votre modèle en stock) ou vous remboursons si nous ne pouvons le remplacer.

Pour ce faire, prenez contact avec le service après-vente à l'adresse e-mail indiquée sur l'étiquette garantie : **[bagagerie.france@hamelinbrands.com](mailto:bagagerie.france@hamelinbrands.com)**

Toute demande de prise en charge devra être accompagnée de :

- ✓ La preuve d'achat comportant la date d'achat et la référence du produit
- ✓ De deux photos minimums du produit (Une photo de face et une photo du défaut) afin de l'identifier ainsi que la nature du problème
- ✓ Ainsi que de votre adresse postale et votre numéro de téléphone

A défaut de l'un de ces éléments Hamelin se réserve le droit de refuser la demande.



### ➤ Vous êtes distributeur :



Contactez directement l'assistante en charge de votre compte afin de déclarer le litige et procéder à l'échange ou au remboursement du produit.