



PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DE GARANTIE
RECOMMANDATIONS

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DE GARANTIE RECOMMANDATIONS

02

DEMANDEZ UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION	03
PRÉPAREZ VOTRE RÉCLAMATION	04
SOUMETTEZ VOTRE RÉCLAMATION	05
ÉVALUATION DE LA RÉCLAMATION	06
NOTES SUR LA GARANTIE	07

DEMANDEZ UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

03



Informez le service clientèle de votre réclamation en envoyant un courriel à mail@mykita.com ou en téléphonant au +49 30 2045 6645 les jours de semaine entre 9h00 et 18h00 (CET).

Le service clientèle vous enverra un formulaire de réclamation pour la soumission numérique.

Si vous préférez soumettre votre réclamation par voie postale, assurez-vous de demander au service clientèle le formulaire de réclamation approprié muni d'une étiquette d'adresse.



PRÉPAREZ VOTRE RÉCLAMATION

04



Imprimez le formulaire de réclamation.

Placez la monture ou la partie endommagée dans la zone prévue à cet effet pour prendre une photo qui capture à la fois le cadre et le numéro de réclamation.

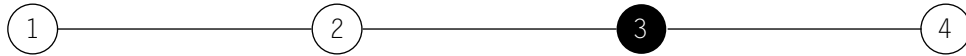
Faites deux à trois autres photos de détail de la zone endommagée pour permettre une évaluation.

Conservez la monture jusqu'à nouvel avis.



SOUMETTEZ VOTRE RÉCLAMATION

05



PAR COURRIEL

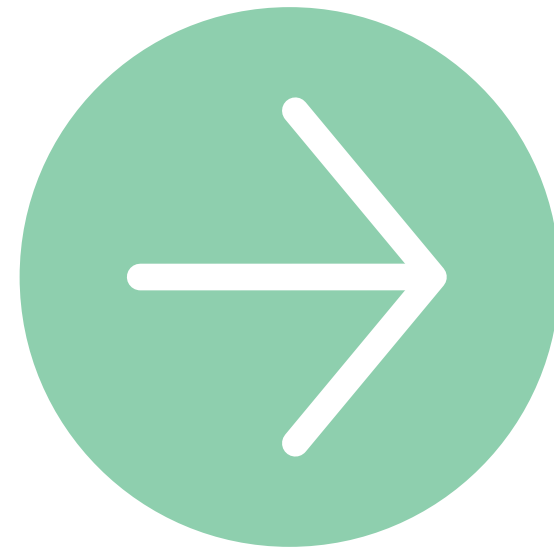
Joignez les photos pertinentes ainsi qu'une preuve d'achat / facture de vente et envoyez votre réclamation à : claims@mykita.com

PAR VOIE POSTALE

Joignez le formulaire de réclamation rempli ainsi qu'une copie de la preuve d'achat / de la facture de vente au colis comprenant la monture ou la pièce endommagée.

Assurez-vous que l'étiquette d'adresse du formulaire de réclamation est jointe et clairement visible sur la partie extérieure du colis.

Veuillez noter que les colis arrivant sans numéro de réclamation visible seront retournés aux frais de l'expéditeur.





Après avoir envoyé votre réclamation par courriel, vous recevrez rapidement un avis d'évaluation.

Si les photos ne sont pas suffisantes pour effectuer une évaluation, il se peut que le service qualité vous demande de lui faire parvenir la monture elle-même en vous fournissant également l'étiquette d'adresse nécessaire.

Le service qualité évalue toutes les réclamations de garantie afin de déterminer s'il s'agit d'un défaut matériel / de fabrication ou d'un cas de manipulation incorrecte.

En cas de défaut matériel / de fabrication, la ou les pièces individuelles seront réparées ou remplacées, et si la réparation n'est pas possible, une monture entièrement neuve est fournie.

En cas d'absence de défaut matériel / de fabrication (par exemple à la suite d'une manipulation incorrecte), vous pouvez commander des pièces de rechange ou une monture à vos frais.



- La période de garantie à l'achat d'un cadre MYKITA est d'un an. Sur présentation du reçu du client final, MYKITA fournit un remplacement ou un crédit pour les montures vendues au client final au cours des deux dernières années.
- Recommandez à vos clients de conserver leur facture personnelle avec soin pendant toute la période de garantie de deux ans.
- La garantie s'applique uniquement aux produits présentant un défaut matériel / de fabrication.
- MYKITA propose toujours la commande et l'expédition anticipées de pièces de rechange et de montures à vos frais. Si votre réclamation est acceptée, votre compte sera crédité en conséquence.

Afin de vous offrir une plus grande transparence du processus interne, vous recevrez régulièrement des courriels de mise à jour vous informant de l'état de votre réclamation, à commencer par une confirmation de réception de votre réclamation de garantie, qu'elle soit envoyée par courrier électronique ou par voie postale.

Pour toute question supplémentaire concernant le processus ou le contrat de garantie, veuillez contacter le service clientèle, par courriel à mail@mykita.com, ou par téléphone au +49 30 2045 6645 les jours de semaine entre 9h00 et 18h00 (CET).