

Chère Cliente, Cher Client,

Nous sommes au regret d'apprendre que vous avez rencontré une difficulté avec votre produit Brother. Et ce, malgré la meilleure attention que nous apportons à la qualité et la fiabilité de nos produits.

Si votre produit doit être réparé ou diagnostiqué, vous devez le renvoyer à notre Service d'Assistance en France ou le déposer auprès du Revendeur auquel vous avez acheté ledit produit Brother.

Afin que votre produit arrive dans notre Service d'Assistance ou soit déposé auprès de votre Revendeur en bon état, il est important de l'emballer dans une boîte ou un carton robuste adapté au transport.

L'idéal serait d'utiliser l'emballage d'origine. Si vous n'avez plus l'emballage d'origine, veillez à emballer le produit dans une boîte de taille adéquate, en y ajoutant des protections à l'intérieur si nécessaire, afin qu'il puisse voyager en toute sécurité. Si vous avez des doutes quant à l'emballage de la machine en toute sécurité, veuillez consulter votre manuel d'utilisation.

Si la machine est endommagée pendant le transport (via La Poste ou un transporteur, par exemple), le montant des dommages pourront vous être facturés si elle n'a pas été emballée correctement. Brother n'est pas responsable des dommages subis pendant le transport par les produits expédiés par vos soins au Service d'Assistance.

Pour notre Service d'Assistance (produit acheté hors réseau Revendeur), veuillez envoyer le produit à l'adresse suivante:

ETS DEMEYERE
55 rue de la Papinerie
59390 LYS LEZ LANNOY – France

Veillez noter que les frais d'envoi sont à votre charge et le retour à la nôtre et ce, pour la durée de la garantie-constructeur applicable sur ledit produit.

Veillez joindre les informations suivantes à l'intérieur de l'emballage du produit:

1. Nom/Prénom de la personne à contacter
2. Adresse postale complète et numéro de téléphone
3. Preuve d'achat du produit (ticket de caisse ou facture) ; dans le cas d'une société, la période de garantie est de seulement un an.
4. Description complète de la difficulté rencontrée avec ledit produit (objet de la réclamation).
5. Tout le matériel nécessaire pour nous permettre de vérifier le produit en procédant comme vous l'avez fait lorsque vous avez rencontré le problème (test sur tissu par exemple).
(veuillez ne pas joindre tous les autres accessoires inutiles)
6. Merci de ne pas inclure des pièces/accessoires autres à ceux qui sont inclus dans les accessoires d'origine de la machine, car en cas d'échange, ils ne vous seront pas restitués.

Dès réception du produit, nous procéderons au diagnostic ou aux réparations nécessaires, conformément aux termes de notre garantie (page suivante), puis nous vous retournerons l'appareil.

Le Service d'Assistance n'est pas autorisé à compléter le produit si certains accessoires manquent, même si le produit est neuf et n'a jamais été utilisé.

Si vous ne recevez pas le produit dans un délai de 10 jours ouvrables, n'hésitez pas à contacter notre Groupe de satisfaction clients par e-mail à l'adresse suivante: service@brothersewing.eu

Important : pour la traçabilité du produit sa référence exacte et son numéro de série individuel sont indispensables. Nous vous remercions donc de bien vouloir les noter avant toute expédition et nous les communiquer lors d'un éventuel échange avec notre Groupe de satisfaction clients. Vous trouverez ces informations sur l'étiquette apposée à l'arrière de votre produit (conseil : prenez une photographie de cette étiquette) :

