PROCÉDURE

Garantie et retour

Renvoyer un smartlock Dodolock

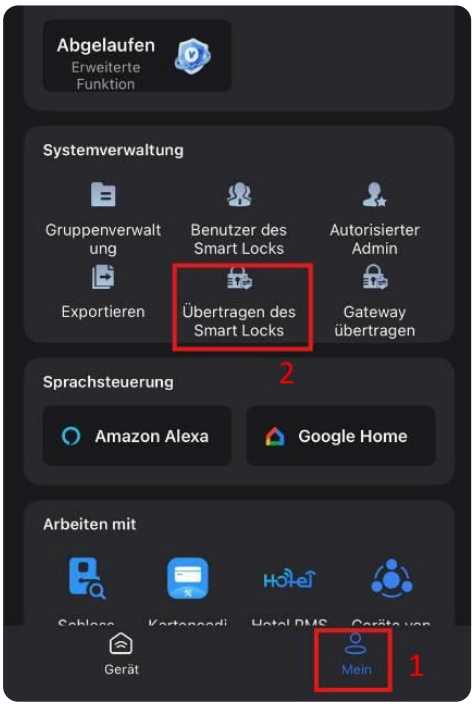
> Toutes les informations sur la garantie et les retours : **dodolock.ch/rma**

1 Annoncer le cas

Annoncez-nous le cas de garantie ou de retour via le formulaire sur **dodolock.ch/rma** ou par e-mail à info@dodolock.ch.

2 Libérer le smartlock

Le smartlock doit être retiré de votre compte TTLock, faute de quoi le cas ne peut pas être traité. Deux possibilités :



Variante 1 : transfert sur notre compte

Ouvrez l'application TTLock, appuyez en bas à droite sur « Mein » (1), puis sous « Systemverwaltung » sur « Übertragen des Smart Locks » (2). Dans la fenêtre suivante, sélectionnez le ou les smartlocks à retourner, puis appuyez en bas sur « Suivant ». Saisissez ensuite notre adresse e-mail **info@dodolock.ch** et appuyez sur « Suivant ».

Attendez que notre logo Dodolock s'affiche dans la fenêtre de confirmation et vérifiez que l'adresse e-mail a été saisie correctement. Confirmez ensuite avec « OK ».



Variante 2 : réinitialisation

À proximité de la serrure, ouvrez dans l'application les paramètres de la serrure, choisissez tout en bas « Supprimer » et confirmez. La serrure est ainsi remise à l'état d'usine.

3 Renvoyer le smartlock

Renvoyez le smartlock, idéalement dans son emballage d'origine.

Cas de garantie (3 ans)

- Vous recevez l'étiquette de retour gratuite par e-mail.
- Après réception et analyse du défaut, vous recevez un smartlock de remplacement à l'adresse de livraison d'origine.
- S'il n'y a pas de défaut ou si le dommage n'est pas couvert par la garantie, les frais (démarches, renvoi ou élimination) peuvent être facturés.

Retour (rétractation)

- Délai : 10 jours civils après réception de la marchandise.
- La marchandise doit être complète, en parfait état et revendable, si possible dans l'emballage d'origine.
- Les frais de renvoi sont à la charge du client.
- Un forfait de traitement de CHF 150.– au maximum peut être déduit.

> Les conditions détaillées figurent sur **dodolock.ch/rma** et dans nos CG.