



# Chez Vapodil, on prend soin de votre Nettoyeur Vapeur Sèche (NVS) en 24h/48h max !

---

## PROCEDURE DE FONCTIONNEMENT DE NOTRE SAV

### 1. Contactez-nous en toute simplicité !

Si vous avez besoin de nous, c'est facile ! Envoyez-nous un message via :

- Le formulaire en ligne → <https://www.vapodil.com/sav/>
- 

### 2. On vous répond dans la journée ou au plus tard, le jour ouvré suivant !

- Si votre NVS est encore sous garantie, on vous adresse un **bon de retour Chronopost prépayé** pour faciliter son renvoi. Rapide et gratuit pour vous !
  - Si votre NVS **n'est plus sous** garantie, on vous explique, par email, comment nous renvoyer votre NVS en toute sécurité
- 

### 3. A réception de votre NVS par notre SAV, que se passe-t-il ?

Dès que nous recevons votre NVS, notre équipe fait une première vérification.

Elle analyse la panne signalée et teste le bon fonctionnement général de l'appareil. **Tout ça se fait sous 1 jour ouvré, maximum !**

- **Appareil avec panne signalée conformément au point 1 ci-dessus :**
  - **Sous garantie (sauf en cas de chute ou si mal utilisé) :** on répare votre appareil, on le teste et on vous le renvoie rapidement.
  - **Hors garantie :** On vous envoie un devis détaillé pour la réparation, et une fois que vous l'avez validé et payé, on le répare et on vous renvoie votre Vapodil à nouveau fonctionnel !
- **Appareil avec panne NON signalée :**
  - **Sous garantie (toujours sauf en cas de chute ou si mal utilisé) :** si l'appareil ne montre pas de panne évidente, on effectue une recherche de problème (c'est un **service payant**), mais pas d'inquiétude, la réparation elle-même reste prise en charge par la garantie.
  - **Hors garantie :** On vous envoie un devis comprenant les frais de recherche de panne ainsi que les frais de réparation. Si vous êtes d'accord, vous le validez, vous réglez, on s'attèle aux réparations puis on vous réexpédie votre appareil.



## La qualité de notre SAV Vapodil repose sur 3 valeurs : réactivité, efficacité et transparence !

### Vapodil sous garantie : réparations rapides et efficaces en 24/48h MAX !

Si votre appareil est sous garantie, et qu'il n'a pas subi de chocs ou de mauvais usage, nous prenons en charge les réparations. Vous n'avez rien à payer (sauf pour la recherche de panne si vous ne l'aviez pas signalée au départ). Après réparation, votre Vapodil repart chez vous en toute sécurité, testé et parfaitement fonctionnel !

Point important ! Les accessoires de votre Vapodil **sont exclus de la garantie.**

### Hors garantie ? Pas de souci, on vous établit un devis en toute transparence !

Si votre Vapodil est hors garantie, nous vous envoyons un devis pour les réparations. Vous avez toute liberté de l'accepter ou non. Une fois que vous avez validé le devis et effectué le paiement, on répare et on vous renvoie votre appareil parfaitement fonctionnel !

### Un doute sur le fonctionnement ? On vérifie pour vous !

Si vous avez des doutes mais sans panne signalée, on peut également vérifier votre Vapodil pour vous. Si l'appareil est sous garantie, la recherche de panne est payante, mais la réparation est prise en charge. Si l'appareil est hors garantie, on vous envoie un devis comprenant les frais de recherche de panne ainsi que les frais de réparation, et vous décidez ensuite si vous voulez que l'on fasse les réparations.

Des questions ? Un besoin d'information complémentaire ?

Contactez-nous : <https://www.vapodil.com/contact/>