

# Donostisound

Nous vous remercions la confiance que vous témoignez à notre marque et nous désirons vous informer sur le procès actuel de garantie que nous offrons.  
La facture sera votre justificatif d'achat en cas de réclamation.

## SOUS GARANTIE

- Vous disposez de 31 jours d'essai depuis la date de réception de votre commande pour retourner ou changer votre instrument. Nous ne tiendrons pas compte du retour d'instruments au-delà de ce délai. Une fois dépassé ce délai, la garantie sera en vigueur et les frais d'envoi pour une éventuelle réparation seront pris en charge par le client.
- Après consultation auprès de Donostisound, on vous indiquera les démarches à faire pour renvoyer votre instrument au Service Technique.
- Donostisound vous confirmera s'il s'agit d'un problème physique et tentera de le résoudre. Donostisound vous offre un service de support en ligne et dans beaucoup de cas, nous pouvons résoudre votre problème sans besoin de nous retourner l'instrument.
- Toute manipulation réalisée sur l'article sans autorisation préalable de Donostisound annulera automatiquement la garantie.
- Les produits de notre catalogue bénéficient de 3 ans de garantie contre les défauts de fabrication, sauf les accessoires, dont la garantie est de 6 mois.
- L'application de la garantie couvre la réparation/remplacement de la pièce endommagée, jamais la livraison d'un nouveau instrument dans le cas d'un défaut de fabrication.
- Les laquages et le bois des instruments sont hors garantie, car ils sont particulièrement sensibles aux conditions atmosphériques et au temps d'exposition en plein air. Les instruments qui subissent régulièrement des changements climatiques devront être révisés et réglés plus souvent. Pour plus d'informations, cliquez sur l'onglet « Comment les entretenir » sur le site web de Donostisound.
- Les pièces détachées tels que tampons, lièges, filtres, guides de vannes/pistons, etc. sont hors garantie.
- L'accordage haut ou bas de l'instrument n'est pas considéré un défaut de fabrication. C'est la responsabilité du client de vérifier la justesse de l'instrument dans les premiers 31 jours.
- Quand Donostisound vous donnera l'autorisation, vous devrez nous envoyer l'instrument au Service Technique en joignant ces informations :

*Nom, prénom et adresse, téléphone, fax ou mail, liste d'accessoires que vous joignez avec l'article et description détaillée du problème*

**IMPORTANT:** Vous devrez nous joindre une copie de la facture comme preuve de garantie, à défaut, vous devrez impérativement payer la réparation.

Le client doit s'assurer de nous envoyer de façon correcte toutes les données que nous avons indiquées ci-dessus. La manipulation ou fausse foi au moment de nous fournir vos coordonnées entraînera l'annulation immédiate de la demande de réparation sous garantie.

Vous devez emballer correctement le produit de façon à éviter tout endommagement pendant le transport. Donostisound ne sera pas responsable des endommagements comme résultat du transport si l'instrument n'a pas été bien emballé.

Les prestations du Service Technique ont lieu dans nos bureaux à l'adresse suivante :

### **Donostisound S.L.**

Camino Atotxa Erreka 34  
20018 Saint Sébastien  
Pays Basque – Espagne

## **RS GARANTIE**

- Après consultation auprès de Donostisound, on vous indiquera les démarches à faire pour renvoyer votre instrument au Service Technique.
- Donostisound vous confirmera s'il s'agit d'un problème physique et tentera de le résoudre.
- Donostisound vous donnera l'autorisation, vous devrez nous envoyer l'instrument au Service Technique en joignant ces informations :
- *Nom, prénom et adresse, téléphone, fax ou mail, liste d'accessoires que vous joignez avec l'article et description détaillée du problème*
- Donostisound vous soumettra un devis de réparation.
- Toute réparation hors garantie devra être réglée au Service Technique.
- Si vous acceptez le devis, vous devrez le régler avant l'expédition. Si vous n'acceptez pas le devis, vous devrez nous régler par contre les frais de retour de l'instrument.
- Vous devez emballer correctement le produit de façon à éviter tout endommagement pendant le transport.
- Donostisound ne sera pas responsable des endommagements comme résultat du transport.
- Les prestations du Service Technique ont lieu dans nos bureaux à l'adresse suivante :

### **Donostisound S.L.**

Camino Atotxa Erreka 34  
20018 Saint Sébastien  
Pays Basque – Espagne