



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

FICHE DE RETOUR SAV

A JOINDRE IMPÉRATIVEMENT A VOTRE PRODUIT

TOUS LES ECHANGES DOIVENT IMPERATIVEMENT ETRE VALIDES PAR LE VENDEUR
LES PRODUITS BLOQUES PAR UN COMPTE ICLOUD OU UN CODE DE VERROUILLAGE NE SERONT PAS TRAITES
SANS REPONSES DE L'ACHETEUR, L'IPHONE SERA RENVOYE SOUS 15 JOURS SANS AVOIR ETE REPARE.

A REMPLIR PAR LE CLIENT

Nom et prénom

N° retour Date de retour

Adresse de retour

CP..... Ville

Tel Email

PRODUIT

Produit

IMEI.....Date d'achat.....

Compte iCloud:..... Code

Mot de passe.....

N° de facture

Emballage d'origine OUI/NON ACCESSOIRES JOINTS :

Etat du produit :



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com



Descriptif de la panne

.....
.....
.....
.....
.....

Réparation effectuée

.....
.....
.....



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

PIÈCES A FOURNIR OBLIGATOIREMENT

- o La présente fiche de retour, complétée et signée. En l'absence de fiche, le colis peut être refusé ou mis en attente jusqu'à ce que vous nous contactiez.
- o Mention du numéro de commande. En absence de ces informations, la réparation sera prise hors garantie et facturée.

PROCEDURE A SUIVRE

- 1) Avant de nous retourner votre produit en SAV, veuillez contacter notre service de support technique afin de s'assurer qu'il s'agit effectivement d'une panne qui nécessite le retour à l'atelier.
- 2) Remplissez bien lisiblement le formulaire : préciser le type de panne en détail pour chaque article. Le numéro IMEI et la panne doivent être OBLIGATOIREMENT mentionnés sous peine de rejet.
- 4) Notre garantie ne s'applique qu'aux dysfonctionnements relevant du fonctionnement normal de nos produits. Voir les CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE. Des étiquettes de garantie collées sur les produits ne doivent, en aucun cas, être déchirées ou ôtées sous peine de rejet. Les réparations, modifications ou remplacement des pièces défectueuses, pendant sa période de garantie, ne prolongent pas sa durée de garantie. Si le matériel retourné s'avère sans défaut, un forfait de 30€ HT correspondant au travail de test de nos techniciens sera facturé au client. Le retour des produits sans défauts de fonctionnement est à la charge du client.
- 5) Les appareils doivent être envoyés dans leurs emballages d'origine, prévus pour les protéger durant le transport. Si l'emballage d'origine n'est plus disponible, nous vous prions de prendre toutes les dispositions utiles pour que l'appareil soit protégé convenablement et puisse voyager en toute sécurité. Nous ne pourrions être tenus comme responsables pour la casse durant le transport ou la perte des données stockées sur la mémoire si toutefois nous serions amenés à formater le produit.

Tout produit réceptionné cassé fera l'objet d'un devis même si celui-ci a été cassé par le transporteur durant l'envoi du produit. Cela signifie que le produit n'était pas suffisamment protégé.
- 6) La durée de traitement des SAV acceptés est d'environ d'un mois ouvrable.
- 7) Tout appareil réparable présentant une exclusion de garantie, qui sera retourné au centre de réparation, fera l'objet d'un devis.



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

CONDITIONS DE RETOUR

Une sauvegarde de vos données est donc primordiale si vous souhaitez conserver vos données.

En cas d'accessoires manquants ou d'absence de l'emballage d'origine, une décote de 25% sera appliquée.

o Il vous faut supprimer obligatoirement le code de déverrouillage de votre téléphone ainsi que votre compte iCloud en cas de retour d'un iPhone. Si celui-ci empêche la réparation de votre smartphone, la durée de réparation s'en verra d'autant rallongée.

o Le formulaire doit être complété intégralement & très lisiblement. Si tel n'était pas le cas, le produit serait mis en attente de réparation jusqu'à renvoi par vos soins des informations manquantes ou trop imprécises.

o En l'absence de descriptif de panne ou en cas de descriptif trop succinct, la recherche précise de la panne vous sera facturée 20 HT (même sous garantie).

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE RAIDFOX

Les Parties conviennent que les présentes conditions constituent l'intégralité de la garantie et des recours accordés au consommateur final par RAIDFOX concernant les produits vendus.

Le Client reconnaît adhérer sans réserve aux présentes Conditions de Garantie lorsqu'il entre en contact avec RAIDFOX par l'intermédiaire du revendeur pour solliciter la prise en charge de son Produit défectueux.

L'enregistrement, à la demande du Client, d'un dossier de service après-vente par RAIDFOX et son Centre de Réparation Agréé vaudra acceptation complète et définitive de la présente Garantie.

Ce Contrat est conclu pour la durée de prise en charge du Produit défectueux par le CRA et prendra fin automatiquement lorsque que le Produit sera renvoyé au Client par le CRA.

Par ailleurs, toute garantie spécifique offerte par le revendeur ou distributeur auquel le Client a acheté le Produit est sous la responsabilité exclusive de ce revendeur ou distributeur et RAIDFOX ne pourra en aucun cas être tenu de l'appliquer.

QUE COUVRE CETTE GARANTIE ?

RAIDFOX basé au 115 cours d'Alsace Lorraine, 33000 Bordeaux, France) garantit les produits matériels et les accessoires de la marque Apple contenus dans les emballages d'origine RAIDFOX contre tout défaut matériel et de fabrication **s'ils sont utilisés conformément aux manuels de l'utilisateur de RAIDFOX, aux caractéristiques techniques et aux autres directives concernant un Produit Apple**



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

publiées par Apple pendant une période d'un 1 an à compter de la date originale d'achat par l'acheteur final.

La garantie n'est valable qu'en France.

Veillez noter : toutes les demandes faites au titre de la Garantie limitée d'un an RAIDFOX seront traitées conformément aux dispositions stipulées dans ce document de garantie.

QUE NE COUVRE PAS CETTE GARANTIE ?

La présente Garantie ne couvre pas le matériel et les logiciels d'une marque autre que ceux proposés par RAIDFOX.

Veillez-vous reporter à l'accord de licence accompagnant le logiciel pour plus de détails sur vos droits concernant l'utilisation du logiciel.

La présente Garantie ne s'applique pas :

- (a) aux pièces consommables, telles que les batteries ou les revêtements protecteurs prévus pour s'user avec le temps, sauf si le dommage est dû à un défaut de matériaux ou de fabrication ;
- (b) aux dommages cosmétiques, y compris, mais sans s'y limiter, les rayures, les éraflures ou les bris d'éléments en plastique des ports, sauf si le dommage est dû à un défaut de matériaux ou de fabrication ;
- (c) aux dommages causés par une utilisation avec un composant ou un produit d'une tierce partie qui ne répond pas aux spécifications du Produit RAIDFOX ;
- (d) aux dommages causés par un accident, un usage abusif, une mauvaise utilisation, une exposition à un liquide, au feu, à un tremblement de terre ou à toute autre cause externe ;
- (e) aux dommages causés par une utilisation du Produit RAIDFOX non conforme aux directives publiées par RAIDFOX ;
- (f) aux dommages causés par toute intervention (y compris les mises à niveau et les extensions) réalisée par toute personne qui n'est pas un représentant de RAIDFOX ;
- (g) à un Produit RAIDFOX qui a été modifié de façon à en altérer la fonctionnalité ou les capacités sans l'autorisation écrite de RAIDFOX ;
- (h) aux défauts résultant de l'usure normale ou du vieillissement normal du Produit RAIDFOX ;
- (i) Batterie court-circuitée, cellule endommagée, traces d'ouverture forcée
- (j) Défauts liés au fait que le Produit ait été utilisé ou connecté à un équipement ou à un logiciel non approuvé par RAIDFOX. Certains défauts peuvent être causés par des virus en raison de l'accès non autorisé par le Client ou par un tiers à des services, à des systèmes informatiques, à d'autres comptes ou à des réseaux. Cet accès non autorisé peut avoir lieu par piratage, ou détournement de mot de



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

passee voire par divers autres moyens.

(k) Mise à jour du logiciel due à des changements de paramètres réseaux.

(l) Endommagement de la batterie suite à un chargement trop long et/ou le non-respect des recommandations et consignes d'utilisation et de sécurité telles que mentionnées dans la notice du Produit.

(m) si un numéro de série du Produit RAIDFOX a été retiré ou dégradé, ou

(o) si RAIDFOX reçoit de la part d'autorités publiques compétentes des informations indiquant que le produit a été volé, ou si vous ne parvenez pas à désactiver une protection par mot de passe ou d'autres mesures de sécurité prévues pour empêcher un accès non autorisé au Produit RAIDFOX et que vous ne pouvez pas prouver que vous êtes l'utilisateur autorisé du produit (par ex. en présentant une preuve d'achat).

Dans ces cas-là, RAIDFOX et/ ou le CRA pourront, à leur discrétion, proposer au Client un devis et une prise en charge dans les conditions applicables aux Produits hors Garantie.

La Garantie ne couvre pas non plus la défaillance des services et applications embarqués dans le Produit, dont le fonctionnement relève exclusivement de leurs concepteurs. Par ailleurs, un opérateur tiers, indépendant, fournit la carte SIM et le réseau ou système (cellulaire ou autre) sur lequel le produit fonctionne. RAIDFOX rejette toute responsabilité relative au fonctionnement, à la disponibilité, à la couverture, aux services ou à la capacité du réseau ou système (cellulaire ou autre) et ne pourra prendre en charge ce type de défaillance dans le cadre de la présente Garantie.

VOS RESPONSABILITÉS

SI VOTRE PRODUIT RAIDFOX PEUT STOCKER DES PROGRAMMES LOGICIELS, DES DONNÉES ET D'AUTRES INFORMATIONS, NOUS VOUS RECOMMANDONS D'EFFECTUER DES COPIES DE SAUVEGARDE RÉGULIÈRES DES INFORMATIONS CONTENUES SUR LES SUPPORTS DE STOCKAGE DE VOTRE PRODUIT RAIDFOX POUR PROTÉGER SON CONTENU ET À TITRE DE PRÉCAUTION EN CAS D'ÉVENTUELLES DÉFAILLANCES OPÉRATIONNELLES.

Avant de soumettre votre demande de garantie pour votre Produit RAIDFOX, nous vous conseillons de faire une copie du contenu de ses supports de stockage, de supprimer toutes les informations personnelles et de désactiver tous les mots de passe de sécurité. **Le contenu des supports de stockage de votre Produit RAIDFOX peut être effacé, remplacé et/ou reformaté au cours du service de garantie.**

Après la prestation du service de garantie, votre Produit RAIDFOX ou un produit de remplacement vous sera retourné avec la configuration d'origine du Produit RAIDFOX au moment de son achat, sous réserve des mises à jour applicables. Des applications de tierce partie installées sur le Produit RAIDFOX peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner avec le Produit RAIDFOX du fait de la mise à jour du logiciel système. **Vous êtes responsable de la réinstallation de tous les autres logiciels, données et informations que vous souhaitez voir installés. La récupération et la réinstallation des logiciels, des données et des autres informations ne sont pas couvertes en vertu de la présente garantie.**

Vous pouvez demander à bénéficier d'une réparation dans un pays qui n'est pas le pays d'achat. Dans



**115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suvi-rma.com**

ce cas, vous serez tenu de vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables concernant l'importation et l'exportation, et vous serez redevable des droits de douane, de la TVA et des autres taxes et frais connexes.

Important : n'essayez pas d'ouvrir le Produit RAIDFOX et ne retirez aucune des protections fixées au Produit RAIDFOX. Ouvrir le Produit RAIDFOX ou retirer les protections peut causer des dommages qui ne sont pas couverts par la présente Garantie. Seul RAIDFOX est autorisé à effectuer une réparation sur ce Produit RAIDFOX.

CE QUE FAIT RAIDFOX EN CAS DE DEMANDE DE GARANTIE

Si, pendant la période de garantie, vous soumettez une demande à RAIDFOX au titre de cette garantie, RAIDFOX, à sa discrétion :

- (i) réparera le Produit RAIDFOX avec des pièces neuves ou des pièces d'occasion équivalentes à des pièces neuves en termes de performance et de fiabilité, ou**
- (ii) remplacera le Produit RAIDFOX par le même modèle (ou, avec votre consentement, un produit offrant des fonctionnalités similaires), constitué de pièces neuves et/ou de pièces reconditionnées dont l'efficacité et la fiabilité sont équivalentes, ou**
- (iii) vous remboursera le prix de vente en échange du retour de votre Produit RAIDFOX.**

Si une pièce ou un produit est remplacé ou si un remboursement est consenti, tout produit de remplacement deviendra votre propriété et le produit remboursé ou remplacé appartiendra à RAIDFOX.

Une pièce ou un produit de remplacement ou un Produit RAIDFOX réparé restera couvert par la garantie restante du Produit RAIDFOX d'origine ou pendant une durée de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date du remplacement ou de la réparation, si cette période de couverture est plus longue.

COMMENT OBTENIR LE SERVICE DE GARANTIE

Veuillez contacter un représentant RAIDFOX ou, le cas échéant, le magasin où le produit RAIDFOX a été acheté. Il vous aidera à déterminer si votre Produit RAIDFOX nécessite l'intervention de RAIDFOX et, le cas échéant, vous informera sur les options de service de garantie définies ci-dessous qui seront fournies par RAIDFOX.

Avant de pouvoir bénéficier du service de garantie, RAIDFOX ou ses mandataires peuvent vous demander de fournir une preuve d'achat, de répondre à des questions dans le but de les aider à diagnostiquer les problèmes potentiels, ou de suivre les procédures RAIDFOX pour obtenir le service de garantie, comme le suivi des instructions d'emballage et d'expédition des Produits RAIDFOX en cas de service de retour par envoi postal, selon la description ci-dessous.

PROCEDURE DE RETOUR

Tout Produit s'avérant défectueux pendant la Période de Garantie sera signalé à RAIDFOX par le SAV du lieu d'achat du produit RAIDFOX.



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suvi-rma.com

Suite à cette demande, RAIFOX pourra autoriser le retour du Produit défectueux. Cet accord de retour ne vaut pas pour autant validation définitive de la prise en charge dans le cadre de la Garantie dudit Produit défectueux.

Si le retour est accordé, un numéro de dossier sera transmis via l'interface de RAIDFOX.

Le Produit sera ensuite retourné par le Client, à ses propres frais et par le transporteur de son choix, au CRA désigné par RAIDFOX, accompagné de

- (i) une preuve d'achat originale du Produit fournie par le revendeur ou distributeur au Client et indiquant : le nom et l'adresse du vendeur, la date et le lieu d'achat, le type de produit, le numéro de série et le numéro IMEI, et
- (ii) d'une description précise du défaut constaté. A réception du Produit défectueux, le CRA de RAIDFOX analysera la panne ainsi que les justificatifs transmis et validera sa prise en charge éventuelle dans le cadre de la Garantie.

Toute fiche retour reçue incomplète sera refusée.

Tout produit renvoyé sans détail de la panne sera facturé.

Tout produit reçu détérioré sera facturé.

TRANSPORT ET RISQUE

Dans tous les cas, le Client supportera seul les risques liés au transport des Produits comme suit :

- Lors de l'expédition du Produit défectueux pour prise en charge par le CRA, le Client sera responsable du choix du moyen d'expédition (services postaux ou transporteurs privés) et en assumera seul les risques;
- Lors de l'expédition du Produit réparé ou remplacé par le CRA, le Produit sera confié aux services de la Poste et emballé avec le plus grand soin afin de le protéger ; RAIDFOX et le CRA déclinent toute responsabilité en cas de perte, vol ou dommage causé au Produit lors de son transport.

En cas de perte ou avarie du colis contenant le Produit, le Client pourra engager la responsabilité des services postaux ou de transport impliqués mais ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité, directe ou indirecte, de RAIDFOX ou du CRA.

DELAI DE REPARATION

Les Produits défectueux seront pris en charge par le CRA dans les délais suivants :

i) Pour les Produits défectueux toujours sous garantie : le CRA réparera le Produit dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés dès réception du Produit dans ses locaux (hors délais logistiques);

ii) Pour les Produits défectueux hors garantie : le CRA proposera un devis de prise en charge dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du Produit dans ses locaux et réparera le Produit dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de l'acceptation du devis par le Client (hors délais logistiques);



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

iii) Sans réponse de l'acheteur, les produits bloqués par un code, un compte icloud ou soumis à un devis seront renvoyés dans un délais d'un mois après envoi de la requête. Toute demande de garde excédant 1 mois sera facturé 3 euros par jour.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

i) Intégralité de l'accord :

À l'exception des droits qui vous sont accordés par la loi sur la protection des consommateurs, ainsi qu'il est précisé au début de ce document, toutes les garanties et autres conditions qui ne sont pas stipulées dans ce document de garantie (que ce soit par oral ou par écrit) sont, dans toute la mesure autorisée par la loi, exclues de la Garantie limitée d'un an RAIDFOX.

ii) Décharge concernant les données :

RAIDFOX ne garantit, ne déclare, ni ne promet être en mesure de réparer ou de remplacer un Produit RAIDFOX en vertu de la présente garantie sans risque et/ou perte d'information et/ou de données stockées sur le Produit RAIDFOX. (Veuillez vous référer à la partie « Vos responsabilités » ci-dessus.)

iii) Limitation de responsabilité :

En aucun cas, RAIDFOX ne pourra être tenue responsable de ce qui suit :

- (a) perte de profits ; ou
- (b) perte d'activité ; ou
- (c) baisse de la survaleur et/ou autres pertes similaires ; ou
- (d) pertes d'économies anticipées ; ou
- (e) perte de biens ; ou
- (f) perte de contrats ; ou
- (g) manque d'utilisation ; ou
- (h) perte ou endommagement de données ou d'informations ; ou
- (i) tout dommage, perte, dépense, frais ou coût spécial, indirect, consécutif ou purement économique.

TEXTES DE LOIS :

Nonobstant le Plan, RAIDFOX reste dans tous les cas responsables de la garantie légale applicable et,



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com

en particulier, RAIDFOX est responsable de tout défaut de conformité stipulé aux Articles L. 211-4 et suivants et de tout vice caché stipulé aux Articles 1641 et suivants du Code civil français.

En ce qui concerne la garantie de conformité selon l'Article L. 211-4 du Code de la consommation français : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Selon l'Article L. 211-5 du Code de la consommation français : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le fabricant ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 211-12 du Code de la consommation français : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L211-16 du Code de la consommation français : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Concernant la garantie contre les vices cachés, en vertu de l'Article 1641 du Code civil français : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

En vertu de l'Article 1648 premier alinéa du Code civil français : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »



115 Cours d'Alsace Lorraine , 33000 Bordeaux
contact-B2B@suivi-rma.com