



### **PIECES 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 Copie de la facture d'achat ou numéro de la commande. En absence de ces informations, la réparation sera prise hors garantie et facturée.

### **PROCEDURE A SUIVRE**

1) Remplissez bien lisiblement le formulaire : préciser le type de panne en détail pour chaque article, les termes tels que HS, ne fonctionne pas ... ne seront pas traitables. Le numéro de commande concerné doit être OBLIGATOIREMENT mentionné sous peine de rejet ainsi que le numéro de série du produit.

2) Tous les retours de produits doivent être effectués dans un délai maximum de 10 jours suivant notre accord. Dépassant ce délai, le numéro (donc l'autorisation de retour) n'est plus valable. Il faut demander un nouveau n°. Le retour de matériel avec un N° caduque sera refusé et retourné aux clients à ses frais.

3) Notre garantie ne s'applique qu'aux dysfonctionnements relevés du fonctionnement normal de nos produits. Sont exclus de notre garantie : les avaries résultant de chocs anormaux, les erreurs de manœuvres ou les modifications effectuées par le client (ex : pour les boîtiers, façade rayée ou cassée après la date d'achat, pour les cartes mères ports cassés ou abîmés, etc ...). Des étiquettes de garantie collées sur les produits ne doivent pas, 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.

4) 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.

5) La durée de traitement des SAV acceptés est d'environ deux semaines ouvrables si la panne peut être traitée dans notre centre français. Si ce n'est pas le cas, le délai est rallongé à un mois ouvrable.

6) Pour les SAV refusés, la totalité des frais (aller-retour) sont à la charge du client. Pour les SAV acceptés, les frais du trajet Client-Réparateur sont à la charge du client, tandis que ceux du trajet Réparateur-client est à la charge du réparateur

#### ***Ne sont pas pris en charge :***

- Les pannes dues :
  - à une casse ou à un choc
  - à une mauvaise alimentation de la batterie
  - à une utilisation non conforme
  - à l'utilisation d'un software non compatible ou illégal
  - à un défaut d'entretien ou de nettoyage
- Le remplacement des piles, antennes, cordons, casques d'écoute, et accessoires.

Tout appareil réparable présentant une exclusion de garantie, qui sera retourné au centre de réparation, fera l'objet d'un devis.



### **CONDITIONS DE RETOUR**

Une sauvegarde de vos données 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.

Il vous faut également passer par La Poste et non par un transport express pour nous retourner le colis. Un colis en lettre Max bien protégé sera suffisant pour le transport. Si un transporteur express est utilisé et que le colis reste bloqué en douane, nous ne pourrions être tenu comme responsable pour le blocage ou la perte de celui-ci. Des frais seront également à votre charge afin de débloquent le colis.

***o Il vous faut supprimer obligatoirement le code de déverrouillage de votre téléphone ainsi que votre compte iCloud en cas d'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).

Adresse de Retour :  
SAV Online  
115 Cours d'Alsace Lorraine  
33000 Bordeaux  
France

***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.***

Signature :



## FICHE DE RETOUR SAV

**A JOINDRE IMPERATIVEMENT A VOTRE PRODUIT**

*A remplir par le client*

Nom ..... Prénom .....

Adresse de retour .....

CP..... VILLE.....

Tel fixe..... Portable..... Fax.....

Email.....

*Votre produit*

MARQUE.....MODELE.....

IMEI.....DATE D'ACHAT.....

Compte iCloud:..... Mot de passe:.....

Code Pin:..... Opérateur téléphonique:.....

N° DE COMMANDE .....

Emballage d'origine OUI/NON

DESCRIPTIF DE LA PANNE.....

.....

.....

.....

.....

☐ A chaud ☐ A froid ☐ Tout le temps ☐ Intermittent

ACCESSOIRES JOINTS :



## FICHE D'ETAT D'AVANCEMENT

### ***Avancement des réparations***

Réception du colis :

Vérification de l'état du produit et de l'ensemble des éléments :

Saisie informatique des informations dans la base de données :

Constatation de la panne :

Avertissement du client de la réception du client :

Réparation de la panne :

Avertissement du client de la fin des réparations et envois du numéro de suivi :

Renvois du téléphone :

Clôture du dossier :