



samuel Marien <timeuss.sam@gmail.com>

[nb Pickup], PLB4NA0299

service_client_ASUS@asus.com <service_client_ASUS@asus.com>
À : timeuss.sam@gmail.com

4 octobre 2022 à 10:10



Nom et prénom du client : marien samuel
Numéro de dossier / RMA : PLB4NA0299
Numéro de série du produit : L7N0CV15L250307

Cher(e) Client(e),

En raison de la crise sanitaire, des retards peuvent intervenir sur le traitement de la réparation de votre produit. Toutes nos équipes sont mobilisées afin de vous renvoyer votre produit réparé dans les plus brefs délais. Nous nous excusons par avance pour la gêne occasionnée et nous vous remercions de votre compréhension.

ASUS France vous confirme la création de votre dossier pour la réparation de votre produit.

Vous trouverez ci-dessous l'accord de retour à imprimer indiquant les instructions pour nous faire parvenir votre produit ASUS et/ou ses accessoires.

Afin de vous aider, vous trouverez ci-après les liens utiles concernant votre dossier :

- Pour la consultation du statut de la réparation de votre produit, cliquez [ici](#)
- Pour joindre notre service client, cliquez [ici](#)

ASUS France cherche sans cesse à améliorer ses services et votre avis nous intéresse, vous y contribuerez en nous soumettant vos remarques au travers d'un questionnaire de satisfaction que vous recevrez par mail à la fin de votre expérience.

Bien cordialement,

ASUS France

===== (Imprimez ce mail à joindre dans votre colis) =====

Accord de retour sous garantie

Nom et prénom du client : marien samuel
Numéro de dossier / RMA : PLB4NA0299
Numéro de série du produit : L7N0CV15L250307

Accord préalable :

- Afin de faire réparer votre produit ASUS via le centre de réparation agréé par le Service Après Vente d'ASUS (ci-après "S.A.V. ASUS"), veuillez prendre connaissance des CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS VENTE en pièce jointe (ci-après "CGSAV").
- Les CGSAV complètent LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE STANDARD (ci-après "CGGS") livrées avec votre produit Asus.
- En envoyant votre produit au S.A.V. ASUS, vous acceptez automatiquement les CGSAV et CGGS d'ASUS.

Le présent accord est à utilisation unique et reste valable 15 jours suivant l'émission de celui-ci. Ce délai dépassé, veuillez formuler une nouvelle demande en contactant nos services afin de recevoir un accord de retour valide.

Procédure à suivre impérativement pour l'envoi de votre produit en centre de réparation :

1. Sauvegardez vos données informatiques sur un support externe autre que le produit envoyé en réparation. ASUS France ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la perte de vos données ou de logiciels installés dans le système. ASUS France ne fournit aucun service de sauvegarde.
2. Emballez soigneusement votre produit en respectant scrupuleusement les consignes du fichier joint. Tout dommage constaté à la réception de votre produit en centre de réparation dû à un conditionnement ne respectant pas les

- consignes jointes sera à votre charge. Nous vous informons que le retour de votre produit pourra se faire dans un emballage neutre. Nous ne pouvons garantir le renvoi de votre carton d'origine.
3. La batterie doit absolument être intégrée au produit. Le transporteur ne pourra pas prendre en charge votre colis avec une batterie seule ou non associée physiquement au produit.
 4. Cette procédure est valable pour l'envoi d'un portable complet ou d'un accessoire seul. Ne renvoyez pas les éléments tels que CD, sacoche, clé USB, manuel d'utilisation. Asus ne pourra pas les restituer.
 5. N'oubliez pas de joindre dans le colis avec votre produit :
 - o Ce document daté et signé
 - o Une copie de votre facture d'achat
 - o Les accessoires pouvant être responsables de la panne (chargeur et batterie).
- Important: Nous vous recommandons de prendre et conserver des photos de votre produit sous plusieurs angles avant envoi, ainsi que des photos de votre emballage après fermeture de celui-ci.**
6. Pour l'expédition de votre matériel, vous recevrez un second e-mail avec votre identifiant ainsi que votre mot de passe afin de programmer l'enlèvement et télécharger le bordereau d'envoi à partir de notre site.
 7. Imprimez le bordereau de livraison et collez le sur le colis. Veuillez conserver le duplicata du bordereau de livraison signé par le transporteur. Il vous sera obligatoirement demandé en cas de réclamation.

En cas d'exclusion de garantie, un devis vous sera adressé avant toute réparation. Si toutefois vous refusez la réparation, vous devrez vous acquitter d'un montant de 75 Euros H.T minimum (comprenant frais de main d'œuvre et de transport). Votre produit vous sera retourné en l'état dès réception du paiement des frais de refus.

Après la réparation :

A réception de votre colis, il est de votre responsabilité **d'émettre une réserve par écrit sur le bon de transport en présence du transporteur** si vous constatez la moindre anomalie (colis abîmé, ouvert, vide, reconditionné). Sans cette réserve écrite sur le bon de transport, ASUS France se réserve le droit de refuser toute réclamation. Dès la réception de votre produit, vous disposez de 48 Heures pour déclarer tout litige lié au transport. Pour ce faire, contactez notre service client au **01.70.94.94.00**.

Veuillez dater et signer ce document et le retourner avec le produit :

Date : _____ Signature : _____


*** Le présent accord de retour vous est délivré sous réserve des CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS VENTE ci-joint (cgsav.pdf) et notamment de l'article 3 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT.**

=====
=====

This email and any attachments to it contain confidential information and are intended solely for the use of the individual to whom it is addressed. If you are not the intended recipient or receive it accidentally, please immediately notify the sender by e-mail and delete the message and any attachments from your computer system, and destroy all hard copies. If any, please be advised that any unauthorized disclosure, copying, distribution or any action taken or omitted in reliance on this, is illegal and prohibited. Furthermore, any views or opinions expressed are solely those of the author and do not represent those of ASUSTeK. Thank you for your cooperation.

=====
=====

2 pièces jointes

 **CGV ASUS 2022 V2.pdf**
90K

 **FR_Shipping instructions_IATA.pdf**
299K