



PROCÉDURE SAV - RETOURS PRODUITS

RETOUR PRODUIT - INSTRUCTIONS A SUIVRE

(Pour plus d'informations, voir nos conditions générales de vente)

- 1- Remplir, avec précision, une « FICHE DE RETOUR » par matériel (**OBLIGATOIRE** DANS TOUS LES CAS)
- 2- L'envoyer par fax ou email à ETME pour rechercher la meilleure solution de retour avec nos conseillers et obtenir un n° d'accord préalable (voir nos coordonnées sur la « FICHE DE RETOUR »).
- 3- **Dans tous les cas, il est obligatoire de contacter ETME afin d'obtenir un accord écrit avant tout retour. Dans le cas contraire, ETME se réserve le droit de tenir le produit à disposition du client.**
- 4- **ENVOYER LE MATÉRIEL À :** ETME - Parc d'Affaires des Portes, Voie de l'Orée, 27100 VAL DE REUIL .
- 5- A réception du matériel, ETME vous en accuse réception. Conservez l'accusé de réception.
- 6- ETME s'engage à un service de qualité dans tous les cas de figure :

LE PRODUIT EST EN PANNE

L'étape préalable à toute demande de retour est de contacter les conseillers de votre agence (avec les conseils et diagnostic de nos conseillers, le problème peut se régler rapidement et sans frais inutiles).

- Cochez la case EN PANNE de la fiche retour produit puis selon votre besoin cochez BESOIN D'UN ECHANGE ANTICIPE.
- EN CAS D'URGENCE : les conseillers de votre agence vous aideront à passer une commande urgente de remplacement pour continuer à faire fonctionner votre installation.
- Le matériel déclaré en panne doit être retourné à **ETME** dans son emballage d'origine, parfaitement emballé et protégé.
- Le matériel retourné fera l'objet d'une expertise dont les conclusions vous seront communiquées
- En fonction de l'expertise et de la date d'achat du matériel, il pourra vous être proposé :
 - La prise sous garantie du produit
 - Un devis de réparation du produit
 - La restitution du produit si la réparation est impossible ou trop onéreuse
 - Un devis de remplacement par un produit équivalent
- Sont exclus de la garantie
 - Les consommables (piles, batteries, ampoules, etc...)
 - Les produits endommagés suite à une erreur de montage, une modification ou utilisation non conforme aux instructions fabricant ou toute mauvaise manipulation
 - Les produits endommagés suite à des catastrophes naturelles, des cas de force majeure, des cas fortuits
 - Les produits mal emballés et mal protégés lors du retour et détériorés de ce fait
 - Les frais d'entretien et de démontage des produits
 - Les dommages consécutifs ou non à la panne

LE PRODUIT QUI VOUS A ETE LIVRE EST NON CONFORME A VOTRE BESOIN

- Cochez la case NON CONFORME de la fiche retour produit
- Le matériel doit être retourné à ETME (votre agence) dans son emballage d'origine, parfaitement emballé et protégé.
- Le matériel retourné fera l'objet d'un contrôle d'état neuf
- Un avoir partiel ou total vous sera proposé selon l'état du matériel et le délai de restitution (*retour sous 30 jours, dans le cas contraire un abattement de -20% sera fait sur la valeur de votre produit*)

TRANSPORT

Les retours vers ETME doivent s'effectuer en port payé.

ATTENTION : les produits détériorés lors du transport entre ETME et vous ne pourront en aucun cas entrer dans le cadre de la garantie, si vous n'avez pas émis les réserves légales auprès du transporteur (par lettre en Recommandée avec AR ou par email) sous 48H à compter de la réception.



Fiche de retour produit



 ETME AUTOMATISME D'OUVERTURE GROUPE ACCEDIA	FICHE DE RETOUR PRODUIT (Remplir 1 fiche pour CHAQUE référence)	
	ETME Parc d'Affaires des Portes, Voie de l'Orée, 27100 VAL DE REUIL Email : commercial@etme.com	
TRES IMPORTANT : Ce document doit impérativement être joint à TOUTE expédition de matériel, faute de quoi le retour ne pourra pas être traité.		

Votre code client : _____	Cachet et signature : _____
Société : _____	
Adresse : _____	
Téléphone : _____	
Expédié par : _____	Email : _____

Code article	Description du matériel	Numéro de série	Qté	N° Facture ou BL initial

ATTENTION : Tous les champs doivent être complétés au risque de retarder le traitement de votre demande.

☐ En panne

☐ **Non-conforme** (**ATTENTION :** Pour toute demande de reprise ou de remplacement, le matériel doit être encore sous garantie mais aussi expédié complet, dans son emballage d'origine sans aucun marquage ni dégradation, sous un délai d'15 jours)

TRES IMPORTANT : Veuillez détailler avec précision tous les problèmes rencontrés avec ce matériel.

Symptôme : Panne permanente ☐ Panne intermittente ☐
Date de mise en service : _____ Date de la panne : _____
Autre matériel installé, lié à la panne : _____ Besoin d'un échange anticipé : OUI ☐ NON ☐

Le renseignement de cette fiche ne saurait constituer un engagement de remplacement ou de réparation de la part de ETME. Ils seront conditionnés au contrôle physique de visu réalisé au retour du produit par nos techniciens après-vente.

CADRE RÉSERVÉ À ETME :

1. ACCORD DE RETOUR	2. ACCUSÉ DE RECEPTION	3. ETAT DU MATERIEL
N° FRP : _____ Validé par : _____ Commande remplacement ? OUI ☐ NON ☐ N° : _____	Produit reçu le : _____ N° BRC ou BRI : _____ Sous période de garantie ? OUI ☐ NON ☐ Initiales et visa : _____	Etat du matériel : ☐ Neuf ☐ Utilisé mais propre ☐ Utilisé et sale ☐ Défaut d'aspect ☐ Élément manquant Autre constat : _____
4. AVIS TECHNIQUE	5. DECISION COMMERCIALE	
Produit testé ☐ DEMANDE D'ANALYSE ☐ Date : _____ Initiales et visa : _____	SG : Réparation ☐ Échange neuf (agence) ☐ Échange standard (agence) ☐ Avoir partiel ou total ☐ Échange <u>STD</u> ou <u>Neuf</u> à faire par Accedia Services ☐ HG : Devis de réparation ou Remplacement n° ☐ Restitution du produit au client n° BL ☐ N° BL si échange : Date : N° Avoir : Date :	