

Miradoux, le 02.10..2008

CHARTRE SAV et GESTION des Retours - mise à jour du 10/10/2008

• Rappel de Garantie

Tous nos appareils sont garantis pour une durée de 1 an, contre tout vice de fabrication et contre tout fonctionnement défectueux dans des conditions normales d'utilisation. Toute réclamation concernant nos matériels devra être faite en suivant la procédure SAV décrite ci-dessous, selon le cas de figure.

La garantie couvre exclusivement le remplacement ou la réparation, pièces et main d'oeuvre comprises, des matériels reconnus défectueux par les techniciens de notre SAV, seuls qualifiés pour en juger.

SODEL ne peut être tenu responsable d'une quelconque usure normale, ni de défauts résultant d'un usage abusif ou inapproprié, de surcharges électriques, d'une utilisation non conforme du matériel à la notice fournie.

Sont exclues de la garantie, les causes imputables au client lors de catastrophes naturelles, inondations, incendies ou de chute ou chocs non signalés à la réception du matériel par les réserves d'usage faites aux transporteurs ainsi que les matériels de consommation tels que lampes.

• PROCEDURE pour RETOUR de MATERIEL (prix net > 25,00 €)

(Avant d'entreprendre toute démarche, il convient, dans un premier temps, de contacter notre SAV au 05 62 28 69 25 afin de s'assurer que le problème rencontré nécessite réellement un retour. En effet, un diagnostic suivi d'un conseil technique peut, dans bien des cas, apporter une solution à une petite panne.)

**DANS TOUS LES CAS DE FIGURE, IL EST INDISPENSABLE DE REMPLIR UNE DEMANDE DE RETOUR "RMA"
A LAQUELLE NOS SERVICES S'ENGAGENT A REPOUDRE DANS LES 2 JOURS.
L'ACCORD RMA N'EST VALABLE QUE 8 JOURS A COMPTER DE SA DATE D'EMISSION.**

1°) Retour pour SAV "classique" (votre appareil n'est plus sous garantie)

Dès notre accord de RMA, il vous incombe de procéder à l'envoi de l'appareil. Pour cela, il convient de l'emballer soigneusement (voir point 5) et de nous le faire parvenir, **en port payé**, par le moyen de transport le plus sûr et le plus en adéquation avec l'appareil. Le n° de RMA devra figurer lisiblement à l'extérieur du colis afin qu'il soit orienté rapidement vers le service ad hoc.

A réception de l'appareil, il sera pris en charge par un technicien, qui vérifiera l'état de l'appareil et établira un devis dans les meilleurs délais si la réparation peut être assumée par notre SAV. Dans le cas contraire, nos techniciens peuvent être amenés à renvoyer l'appareil chez le fabricant ; dans ce cas l'établissement du devis peut prendre plusieurs jours (le client en sera informé).

Dès validation du devis, la réparation est planifiée au SAV et effectuée ; l'appareil est renvoyé dans les plus brefs délais au client en port payé. En règle générale, nous pouvons profiter de l'expédition d'une commande ou de reliquats de commande pour retourner l'appareil (sauf demande expresse du client en cas de besoin urgent de l'appareil réparé).

2°) Retour pour SAV sous garantie OU panne au déballage (votre appareil est sous garantie)

Dès notre accord de RMA, il vous incombe de procéder à l'envoi de l'appareil **en port payé**. Pour cela, il convient de l'emballer soigneusement (voir point 5) et de nous le faire parvenir par le moyen de transport le plus sûr et le plus en adéquation avec l'appareil. Le n° de RMA devra figurer lisiblement à l'extérieur du colis afin qu'il soit orienté rapidement vers le service ad hoc.



A réception de l'appareil, il sera pris en charge par notre service technique qui le testera immédiatement.

Puis l'appareil sera, soit dépanné par SODEL et restitué au client après réparation aux frais de SODEL, soit remplacé aux frais de SODEL par un échange standard ou par un produit équivalent selon disponibilité après accord du client. Un échange standard n'est pas systématique et est laissé à l'appréciation de SODEL.

- Si les tests ne révèlent aucun dysfonctionnement, le matériel sera aussitôt renvoyé au client à ses frais et un montant de 20 euro sera facturé pour frais de prise en charge.
- Si les tests révèlent une panne due à une mauvaise utilisation ou mise en route de l'appareil, la procédure sera la même que pour un appareil hors garantie.

Dans le cas d'une panne au déballage, confirmée par les tests effectués par les techniciens du SAV, les frais de port dans le sens Client/Sodel seront remboursés au client selon le barème (voir point 6).

3°) Retour suite à une erreur de livraison de la part de SODEL

Dès l'attribution du numéro de RMA par notre SAV, nous vous demandons de bien vouloir procéder au retour de l'appareil. Pour cela, il convient de l'emballer soigneusement (voir point 5) et de nous le faire parvenir à vos frais par le moyen de transport le plus sûr, le plus en adéquation avec l'appareil et pour un montant d'expédition cohérent. Le n° de RMA devra figurer lisiblement à l'extérieur du colis afin qu'il soit orienté rapidement vers le service ad hoc.

Les frais de port dans le sens client/SODEL seront remboursés selon le barème (voir point 6)

4°) Retour suite à une erreur de commande de la part du client

Dès notre accord de RMA, il vous incombe de procéder à l'envoi de l'appareil. Pour cela, il convient de l'emballer soigneusement (voir point 5) et de nous le faire acheminer à vos frais par le moyen de transport le plus sûr et le plus en adéquation avec l'appareil. Le n° de RMA devra figurer lisiblement à l'extérieur du colis afin qu'il soit orienté rapidement vers le service ad hoc.

Les frais de port sont exclusivement à la charge du client

ATTENTION : dans le dernier cas, le produit est contrôlé par notre SAV : il évalue son état et son emballage. Si le produit ne peut plus être considéré comme "neuf", l'avoir sera établi avec une moins-value due à sa dépréciation, dans tous les cas, un abattement de 10% pour frais de traitement interviendra.

5°) Emballage du matériel

Nous entendons par "emballer soigneusement" un appareil, le fait de le remettre dans son emballage d'origine neuf (il faut s'assurer également que le sous emballage plastique, la notice et les accessoires éventuels comme le câble, sont bien présents avec l'appareil), de bien veiller à ne pas apposer d'adhésif directement sur l'emballage commercial, puis de le sur emballer suffisamment dans un conditionnement approprié, de le caler si besoin et de le fermer correctement.

6°) Remboursement transport

(Uniquement dans les cas précisés ci-dessus)

Barème	
Tranche de poids du colis	Montant remboursé
0 à 5 kg	10 euro
5 à 10 kg	15 euro
11 à 16 kg	18 euro
17 à 30 kg	23 euro
> 30 kg	au cas par cas

7°) RAPPELS IMPORTANTS

Aucun enlèvement ne sera programmé par SODEL.

Le client est seul responsable du retour du matériel quelle qu'en soit la raison.

Afin d'éviter des coûts inutiles aux uns et aux autres, les pièces dont le prix net est < 25 euro ne seront pas retournées. Le commercial fera lui-même le constat sur place et donnera les instructions qui s'imposent (remplacement ou avoir éventuellement). Dans le cas d'un remplacement, le matériel sera facturé, l'avoir sera fait par la suite.

Le commercial ne doit pas prendre lui-même le SAV ou autre retour du client. Si le cas se présentait exceptionnellement, l'avoir, si il y a lieu d'en établir un, ne le serait qu'à réception physique du matériel en nos locaux.