



FICHE DE RETOUR PRODUITS

TRES IMPORTANT :

Ce document doit impérativement être joint à TOUTE expédition de matériel vers ETME, faute de quoi le retour ne pourra pas être traité.

Région PARIS / FRANCE:
ETME (siège)
62, rue Berthie Albrecht
94400 - VITRY-SUR-SEINE
Tel : 01.46.82.11.00
commercial@etme.com
Fax : 01.46.82.11.04

Région Méditerranée
33 Rue Louis Reybaud
13012 Marseille
Tel : 04.96.13.01.20
etmemedi@etme.com
Fax : 04.96.13.01.21

Autres régions ACCEDIA/SAV ETME
Parc d'Affaires des Portes, Voie de l'Orée,
27100 Val-de-Reuil
Tel : 01.46.82.11.00
commercial@etme.com
Fax : 01.46.82.11.04

Réf. :
Fiche
Retour
Produit
Version :
3.10
18-12-15
Service
Qualité

Votre Code Client : _____ **Cachet et signature :** _____
Société : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Fax : _____
Expédié par : _____ **Email :** _____@_____

PRODUIT A RETOURNER : (Remplir 1 fiche pour CHAQUE matériel)

DESCRIPTION DU MATERIEL	N° SERIE	CODE ETME	N° FACTURE ou BL (produits de distribution)

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

EN PANNE

REPRISE (**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)

TRES IMPORTANT : Veuillez **DETAILLER** avec précision **TOUS** les problèmes rencontrés avec ce matériel, en précisant le site de l'installation :

Symptôme :

.....

.....

.....

Date de mise en service : Date de la panne :

Autre matériel installé, lié à la panne :

Le renseignement de cette fiche n'équivaut pas à un engagement de remplacement de votre produit de la part d'ETME. Cela dépendra du constat que nous ferons sur votre produit, au retour.

PARTIE RESERVEE A ETME :

1. ACCORD DE RETOUR	2. ACCUSE DE RECEPTION		3. PREMIERES CONSTATATIONS
N° FRP:	Produit reçu le :	Etat du matériel :	Avis :
Validé par :	Retour Cegid N°:	Neuf : revendable en l'état <input type="checkbox"/>
Date :	Sous période de garantie ?	Utilisé : propre <input type="checkbox"/>
N° Ticket associé:	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Utilisé : sale <input type="checkbox"/>
Commande remplacement?	Initiales et visa :	Défaut d'aspect <input type="checkbox"/>
OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Autre constat :
.....	Date :
4. DECISION COMMERCIALE		5. AVIS TECHNIQUE COMPLEMENTAIRE (expertise)	
SG : Réparation <input type="checkbox"/> Échange neuf (agence) <input type="checkbox"/>		
Échange standard (agence) <input type="checkbox"/> Avoir partiel ou total <input type="checkbox"/>		
Échange STD ou neuf à faire par Accedia Services <input type="checkbox"/>		
HG : Devis de réparation ou remplacement <input type="checkbox"/>		
Restitution du produit au client <input type="checkbox"/>		
N° BL si échange STD ou neuf :	
Note :	
.....		
Date:		Date :	

RETOUR PRODUITS

INSTRUCTIONS A SUIVRE

(Pour plus d'informations, voir nos conditions générales de vente (en page 144 du catalogue), en particulier l'article 5)

- 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 »)
Dans tous les cas, il est obligatoire de contacter ETME et 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.
- 3- A réception du matériel, ETME vous en accuse réception. Conservez l'accusé de réception.
- 4- ETME s'engage à un service de qualité dans tous les cas de figure :

LE PRODUIT EST EN PANNE

ATTENTION : l'étape préalable à toute demande de retour est d'appeler nos conseillers pour diagnostic (avec les conseils et diagnostic de nos conseillers, le problème se règle rapidement et sans frais inutile).

→ Cochez la case EN PANNE de la fiche retour produit.

EN CAS D'URGENCE : les conseillers de la hotline ETME vous permettrons exceptionnellement de passer une commande urgente de remplacement par téléphone (sous condition de ne pas dépasser le plafond définis par ETME) pour continuer à faire fonctionner votre installation

→ Le matériel déclaré en panne doit être retourné à ETME (Vitry ou Marseille) 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 REPRISE de la fiche retour produit

→ Le matériel doit être retourné à ETME (Vitry ou Marseille) 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

TRANSPORTS

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 courrier électronique) sous 48H à compter de la réception.