

FORMULAIRE DE RETOUR SOUS GARANTIE (RMA)



À : Contact :
Numéro de fax : Email : @

De : **Centre support PikaOne** Contact :
Numéro de fax : Email : @

Date :

Re : **Attribution d'un numéro de retour RMA à l'utilisateur du produit PikaOne**

Vous trouverez ci-après votre numéro RMA, ainsi que les conditions RMA pour le produit suivant :

Désignation du produit :
Référence PikaOne :
Numéro de série :
Diagnostic hotline :
.....
Numéro RMA* :

* RMA : Autorisation de retour de matériel

Le produit défectueux doit parvenir au SAV de votre lieu d'achat sous un délai maximum de 1 semaine après attribution par le support PikaOne du numéro de RMA. Si le produit est extérieurement en bon état (*) le SAV PikaOne garantit le retour d'un produit (neuf ou reconditionné) vers votre revendeur PikaOne sous un délai maximum de 2 semaines (10 jours ouvrés) à partir de la date de réception des produits défectueux. **Ce document devra accompagner le produit et le numéro RMA devra être visible de l'extérieur du carton.**

- a) Si le matériel reçu chez PikaOne est extérieurement suspect (*), un avis de non conformité sera envoyé vers votre revendeur PikaOne et le produit sera stocké dans un endroit approprié, dans l'attente d'une réponse de votre revendeur PikaOne ou du client final. Dans ce cas, le délai de 10 jours ouvrés sera "gelé" jusqu'à réception de cette réponse. Si le client reconnaît ces faits et s'il est d'accord, le produit pourra être envoyé pour expertise dans l'atelier de réparation PikaOne. Puis, le client recevra par email ou par fax un avis de non conformité détaillé. Un devis indicatif de réparation pour acceptation par le client sera également indiqué sur ce document.
- b) Si le produit a été détérioré ou détruit suite à un problème de transport, il est impératif que la personne réceptionnant le produit émette des réserves auprès du transporteur, afin que ce dernier fasse intervenir son assurance pour le remboursement des dommages. Si le produit n'est pas conforme (boîtier comportant un disque dur qui ne correspond pas, capot ou cache rayé...), l'expéditeur en sera averti et les conditions de la garantie seront révisées.
- c) Sauf dans les cas de DOA "Matériel défectueux à l'installation", les produits devront être retournés dans leur emballage d'origine ou correctement emballés, sans aucun accessoire (CD, câble, logiciel...).
- d) Dans le cas de produits DOA, le produit devra être retourné dans son emballage d'origine incluant les logiciels et tous les différents accessoires (manuel, câbles, etc. ...).
- e) Dans tous les cas, PikaOne ou son distributeur ne pourra être tenu responsable pour des pertes de données contenues dans le produit défectueux (disque dur, cartouche, etc. ...). Dans la majorité des cas, le produit réparé et retourné au client ne contiendra aucune information et aucun logiciel ne sera installé.

(*) Si le produit, n'a pas été ouvert (traces de griffures sur les vis), n'est pas très sale, n'est pas rayé ou cabossé ou bien si aucun bruit quelconque est audible lorsqu'on le secoue, il est déclaré en bon état d'apparence externe.

Je déclare avoir pris connaissance des conditions de réparation et de retour des produits défectueux sous garantie.

Mr. /Mme : Date:

Signature :