

N°
Date

RENSEIGNEMENT CLIENT

Code client _____ Nom de la société _____

Adresse complète _____

Nom/Prénom _____ Téléphone _____

Email _____

RENSEIGNEMENT MATERIEL

N° de Matricule de l'appareil (étiquette Ramus Industrie)	Désignation du matériel retourné (lister les accessoires):
_____	_____
_____	_____
N° d' AR, BL ou Facture _____	Date d'achat / Date de mise en service: _____
Installateur _____	_____
Référence client / lieu d'installation _____	Quantité(s) retournée(s) _____
_____	_____

MOTIF DU RETOUR

Demande de prise en charge sous garantie

- Réparation sous garantie
- Echange sous garantie

Hors garantie

- Demande de devis pour remise en état
- Autres

Descriptif de l'anomalie ou de la panne :

DOCUMENT A COMPLETER ET A RETOURNER IMPERATIVEMENT AVEC LE MATERIEL

A l'adresse suivante:

PROCEDURE DE RETOUR SAV

1. Renvoi du matériel avec le document : " SAV RETOUR MATERIEL "

Où renvoyer le matériel?

Envoyer le matériel à l'adresse suivante:

RAMUS INDUSTRIE SAS - Service Back Office
250 Rue de la CURIAZ
73290 LA MOTTE-SERVOLEX

Joindre **IMPERATIVEMENT** le bon de retour dûment **complété par vos soins en évidence sur le colis**

Sans bon de retour, la demande ne sera pas traitée et le matériel sera retourné à l'expéditeur avec facturation du transport.

2. Renvoi de matériel avec demande de prise en charge sous garantie avec sa preuve d'achat: N° d' AR, BL ou Facture

Tout matériel devra être renvoyé au SAV pour expertise et réparation, aucun échange ou prêt de matériel ne sera effectué.

La garantie commence à partir de notre atelier SAV, les frais d'envoi sont à la charge du client.

3. Renvoi de matériel hors garantie

Après expertise en atelier,

Si le matériel est jugé réparable, un compte rendu et un devis de réparation sera établi. Ils vous seront transmis par mail.

Si le matériel est jugé non réparable ou économiquement non réparable, un compte rendu vous sera transmis par mail.

Le client dispose ensuite d'1 mois pour valider ou non ce devis ou récupérer son matériel.

Si le matériel est standard, neuf, emballé et sans détérioration, une proposition d'avoir avec un abattement forfaitaire de 20% vous sera transmise pour acceptation. Un abattement complémentaire apparaîtra en cas de détérioration ou de matériel spécifique. La reprise éventuelle de matériel devra avoir fait l'objet d'un accord préalable avec votre interlocuteur commercial.

Sans réponse sous 1 mois à partir de la date d'envoi du devis ou du compte rendu, le matériel sera mis au rebut.

DOCUMENT A COMPLETER ET A RETOURNER IMPERATIVEMENT AVEC LE MATERIEL