

PHOEBE Systèmes	<i>-PROCEDURE-</i> RETOUR SAV	Référence : P – 07 Edition : 1 Date : 30/03/2009 Page : 1/2
---------------------------	--	--

Afin de toujours mieux vous satisfaire et vous offrir les meilleurs délais, nous nous permettons de vous rappeler les conditions indispensables à un traitement rapide de vos retours de matériels au **S.A.V.** :

Avant tout retour, **TELEPHONER** à notre service technique au **N° 01.30.67.69.25**, pour :

a/ tenter de régler le problème par téléphone ou diagnostiquer la panne,

b/ demander un numéro de retour à l'aide du document ci-joint. Ce n° est valable 2 semaines, passé ce délai, il sera automatiquement annulé. S'il s'avère nécessaire de nous retourner le matériel, cette demande doit être faxée au 01.39.46.73.37 pour obtention de n° de retour qui doit apparaître sur votre colis et document de retour.

c/ joindre **IMPERATIVEMENT** copie du bon de livraison du matériel concerné émanant de notre Société et qui doit correspondre au n° de série du produit vendu et retourné.

Il est **IMPORTANT** de préciser pour chaque article retourné, la panne ou le motif du retour.

Nous vous prions de bien vérifier tous les slots sur la carte mère et les pattes de la CPU avant l'envoi des matériels. En effet, les slots abîmés, les pinoches de slots cassés ou les CPU tordus ou grillés, ne sont pas assurés par la garantie de PHOEBE.

Le transport **ALLER** est à votre charge, le **RETOUR** est à la charge de PHOEBE.

Il est recommandé d'émettre des réserves de contrôle lors de toute réception de marchandise.

En cas de réception de matériel détérioré, dû au transport, le destinataire doit immédiatement prendre contact avec le transporteur et lui adresser une lettre recommandée avec AR. De même il doit en avvertir le fournisseur, le tout, dans les 24 heures.

Une prise en charge de 80 € H.T sera facturée pour tout produit hors garantie ou n'ayant pas été vendu par PHOEBE.

CONDITIONS D'ECHANGE

Seul le matériel ayant moins de 2 mois pourra faire l'objet d'un échange.

Les échanges anticipés ne se feront qu'à titre exceptionnel. Dans tous les cas, ils seront automatiquement facturés si la pièce défectueuse de contrepartie n'est pas retournée dans les 8 jours.

