

Formulaire de demande de RMA

Arthur Holm

Conditions de garantie et RMA

Durée de garantie :	24 mois sur les écrans, 60 mois sur la mécanique.
Possibilité d'extension :	Oui, extension possible jusqu'à 60 mois sur les écrans.
Conditions :	Après validation de la demande RMA via un diagnostic, le produit doit être envoyé à l'usine en Espagne (à la charge du client). La réparation se fait sous 2 semaines. Après réparation, nous enverrons le produit réparé chez l'intégrateur ou le client.
Après garantie :	Réparation sous acceptation du devis, frais et organisation du transport à la charge du client.
DOA :	Produit défaillant dans les 60 jours après date d'expédition : l'expédition et l'assurance des produits sont organisées par le fabricant.

Remarque importante pour le transport :

Le matériel doit être expédié sur une palette non gerbable (obligatoire) et si possible dans l'emballage d'origine. Avant l'expédition, des photos de l'état du produit doivent être prises pour l'assurance transport. Si ces conditions ne sont pas respectées, TCS France ou Arthur Holm ne pourront être tenus responsables des dommages causés par le transporteur. *Voir la liste complète des recommandations en bas de ce document.*

Vos coordonnées et informations générales

Nom de la société :	_____
Rue et numéro :	_____
Code postal et ville :	_____
Nom de la personne à contacter :	_____
Numéro de téléphone :	_____
Adresse mail :	_____
Adresse de retour (si différente) :	_____

Informations de l'installation

Client final : _____

Ville : _____

Année de l'installation : _____

Type de demande

DOA (dead on arrival) dans les 60 jours : joindre le bon de livraison ou facture correspondante avec chaque numéro de série.

RMA pendant période de garantie (24 ans) : joindre le bon de livraison ou facture correspondante avec chaque numéro de série.

RMA hors garantie.

Information des produits défectueux

Matériel ou numéro d'article : _____

Numéro(s) de série : _____

Description du produit (intégration avec micros / système de conférence / couleur) :

Description du problème et tests effectués (si possible, joindre des photos ou vidéos via notre site web) :

Autres remarques

Recommandations pour le transport

Un numéro de RMA sera alors mis en place et vous sera transmis. Ce dernier sera à joindre au renvoi des éléments et devra être visible pour identification directe par Arthur Holm.

Si le packaging original a été conservé par le destinataire, ce dernier pourra être utilisé pour permettre le renvoi de chaque élément concerné dans des conditions optimales.

Si le packaging original n'est pas conservé, le destinataire doit trouver tout moyen pour emballer les éléments dans les meilleures conditions. Il est impératif que chaque élément, notamment les moniteurs, ne puissent pas bouger dans leur emballage et soit sécurisés.

Si besoin, Televic Conference France pourrait renvoyer un ou plusieurs emballages adaptés, moyennant un surcoût qui dépendra de la nature de chaque élément (écran standard, écran customisé, taille de l'écran etc...). Cette demande est alors à nous adresser directement et une estimation précise des emballages adaptés vous sera adressée.

Les éléments doivent être mis sur une palette non-empilable. Rien ne doit être posé sur les éléments, ceci étant d'autant plus important pour le cas de moniteurs. Cela doit être mentionné clairement sur la palette pour éviter toute erreur du transporteur.

Pour éviter tout dommage complémentaire, il vous est demandé de placer un petit carton vide, positionné sur le dessus de la palette avant filmage, afin que celle-ci soit posée à plat et qu'aucun autre objet ne soit placé dessus.

Il vous est demandé de prendre des photographies avant envoi des éléments emballés pour attester de la procédure suivie et nous les transmettre en complément du document RMA.

D'une manière générale, sauf exception particulières discutées alors au cas par cas, le coût de préparation à l'enlèvement et ceux d'envoi vers Arthur Holm restent à votre charge. Les coûts de retour d'Arthur Holm vers vous, seront aussi à votre charge.

Dans un délai de 60 jours, à partir de la date de livraison, si une panne intervient, cette dernière est considérée comme une panne liée au transport et/ou au déballage. Arthur Holm prend alors à sa charge les frais de transport Aller & Retour des matériels ainsi que leur réparation.

Il est impératif de nous préciser quand l'enlèvement de la ou des palettes sera réalisé, de manière à ce que nous puissions prévenir Arthur Holm. Si un numéro de suivi de l'envoi est disponible, merci de nous le transmettre, de manière à en informer Arthur Holm au plus vite.