



SERVICE APRES VENTE - FICHE DE RETOUR

Demande d'information SAV afin d'obtenir votre autorisation de retour

Merci de bien vouloir remplir ce formulaire et nous le faire parvenir sur le mail sav@fvs.fr en joignant une copie de votre facture client afin d'obtenir un numéro RMA en retour.

EXPEDITEUR

*Nom de la société :

Adresse :

*Code postal : Ville :

Téléphone : Fax :

E-mail SAV :

*Nom du magasin concerné :

*Il s'agit d'un produit acheté chez : FVS FVS CORP

*Numéro de compte client chez FVS ou FVS CORP :

Exemple : 38001

MATERIEL CONCERNE

*Marque :

*Modèle :

*Finition :

*Numéro de série :

*Produit sous garantie : OUI NON

*Votre référence (votre numéro interne de suivi client) :

*Date d'achat client :

*Défaut :

*Nature de la panne : Intermittente Aléatoire Permanente

*Emballage d'origine :

*Aspect produit :

*Accessoires :

CONDITIONS DE RETOUR

Les appareils doivent être envoyés dans leurs emballages d'origine, prévus pour les protéger durant le transport. Si l'emballage d'origine n'est plus disponible, nous vous prions de prendre toutes les dispositions utiles pour que l'appareil soit protégé convenablement et puisse voyager en toute sécurité.

Les écrans Plasma & LCD doivent voyager **verticalement**.

Les problèmes survenant suite à un transport dans un mauvais emballage ne seront pas pris sous garantie et seront facturés ainsi que la main d'œuvre. De plus, le service logistique se réserve le droit de refuser et donc de renvoyer à l'expéditeur tout produit arrivant en nos locaux sans n° de RMA préalablement accordé par notre SAV ou dans un état visible de casse ou détérioration avancée.

Ce formulaire doit être **complété intégralement et très lisiblement**. Si tel n'était pas le cas, le produit serait mis en attente de réparation jusqu'à renvoi par vos soins des informations manquantes ou trop imprécises.

En l'absence de descriptif de panne ou en cas de descriptif trop succinct, la recherche précise de la panne vous sera facturée **38 € H.T. (même sous garantie)**.

Si vous désirez un devis, cochez ci-dessous la case correspondante. Tout devis refusé sera facturé **1 heure de main d'œuvre**.

Pour un appareil hors garantie renvoyé chez FVS, sans réponse de votre part 3 mois après la réception du devis FVS, le produit sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de FVS.

Si l'appareil a déjà été traité une première fois par notre SAV, merci de nous le faire savoir ainsi que le **numéro du bon de livraison retour et la date de la réparation**.

Joignez **uniquement** les accessoires qui vous auront été demandés par le SAV au moment de la remise de votre numéro de retour RMA.

Les factures SAV sont payables au comptant à l'enlèvement sauf pour les clients en compte ayant opté pour le prélèvement automatique.

DEVIS PREALABLE

- Souhaitez-vous obtenir un devis préalable ? OUI NON
- **OUI**, pour une réparation d'un montant estimé inférieur à : **€ H.T.**

CONDITIONS GENERALES

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions de retour et les accepte.

*Date : *NOM Prénom :

Dès réception de ce formulaire dûment rempli (et accompagné de votre facture client), vous obtiendrez par mail votre numéro de RMA et votre AUTORISATION DE RETOUR. Les champs précédés d'un astérisque (*) sont obligatoires. Un formulaire incomplet risque d'entraîner le rejet ou un retard dans son traitement.