

Procédure SAV des produits commercialisés par ALPINE France destinée aux revendeurs

Nos produits sont garantis 2 ans pièces et main d'œuvre contre tout vice de fabrication à compter de la date d'achat du particulier et sous réserve de l'obtention de la facture originale mentionnant le numéro de série de l'appareil.

Toute garantie est exclue en cas de défauts et de détériorations provenant d'événements extérieurs, d'accidents (notamment électriques, d'usures, d'installations et d'utilisations) non conformes aux instructions du fabricant. Sont également exclus de la garantie les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le client ou tout autre personne non autorisée par le fabricant. Par ailleurs, sont exclus de la garantie les haut-parleurs dont la bobine est détruite pour cause de surpuissance, mauvaise charge acoustique ou utilisation excessive des réglages de tonalité.

Dans le cadre d'une exclusion de garantie, le produit sera considéré comme un produit hors garantie et nous appliquerons la procédure telle que décrite au point n°3.

1 - Le client doit nous retourner à sa charge le produit défectueux dans son emballage d'origine (ou dans un emballage équivalent) sur notre siège social :

3 A ELECTRONIQUE
23 rue du Mail
30900 NIMES

Tél : 04 66 38 29 85

Mail : 3aelect@wanaoo.fr

<http://www.3aelectronique.fr>

Dans le cas d'un produit sous garantie, la **facture originale d'achat** du particulier avec le **numéro de série* du produit inscrit sur la facture** devra être jointe à l'appareil. Nous demandons également que nous soit détaillée la panne constatée ainsi que le nom et les coordonnées de l'expéditeur.

*le numéro de série est composé d'une lettre suivie de 8 chiffres. Il est gravé sur le dessous de l'appareil (photo a) et sur l'arrière de la façade détachable (photo b). Ici, le numéro de série est T50311745.



2 – Dans le cas d'un appareil sous garantie, il vous sera restitué à nos frais avec le détail des interventions réalisées.

3 – Dans le cas d'un appareil hors garantie :

- Un devis vous sera envoyé auquel vous devrez apporter une réponse écrite par fax ou par mail :

Ce devis comprend la main d'œuvre nécessaire à la réparation du produit, le prix des pièces détachées, les frais administratifs et logistiques ainsi que la taxe de contre remboursement.

1h de main d'œuvre : 43.81€HT*

1h de main d'œuvre (autoradios multimédias, navigations) : 57.81€ HT*

Forfait port : 9,50€ HT*

Taxe de contre remboursement : 7,50€ HT*

- Si vous l'acceptez, le produit vous sera retourné réparer avec la facture correspondante au devis.
- Si vous le refusez, un forfait pour 'devis refusé' d'un montant de 41.20 Euros HT* vous sera facturé et le produit vous sera restitué dans son état d'origine. Ce forfait comprend les frais administratifs et logistiques.
- Si vous laissez votre produit à destruction, il sera détruit sans frais.

4 – Pour toutes commandes de pièces détachées, vous devez nous adresser par fax ou par mail, votre commande avec la désignation de la pièce et la référence du produit.

Pour les commandes de façades, il nous faudra obtenir les éléments complémentaires suivants :

- L'original de la facture d'achat du particulier avec le numéro de série.
- Photocopie de la pièce d'identité du particulier (le nom du client inscrit sur la facture d'achat devant être identique à celui de la carte d'identité).
- Une photocopie de la déclaration de vol (police ou gendarmerie) le cas échéant.

Pour information : les notices de nos produits sont disponibles sur notre site internet : www.alpine-electronics.fr. Il vous suffit d'entrer la référence du produit.

Remarque : afin d'éviter le paiement de la taxe de contre remboursement, incluse systématiquement dans les devis et commandes de pièces détachées, vous pouvez nous faire parvenir, à l'avance, votre règlement par chèque à l'ordre d'Alpine Electronics (déduction faite de cette taxe qui s'élève à 7.50 Euros HT* soit 8.97 Euros TTC*).

*tarifs en vigueur au 01/05/2018 susceptible d'être modifié.