



RECAPITULATIF DE LA PROCEDURE APRES VENTE DES PRODUITS CLARION (SOUS & HORS GARANTIE).

Afin de vous offrir un service de qualité, nous vous remercions de suivre la procédure ci-après lorsque vous êtes en présence d'un produit Clarion défectueux.

Produit audio ou accessoire défectueux (Liste des produits concernés en annexe 1)

Vous devez effectuer une demande de prise en charge sous garantie auprès du service commercial (servicecommercial@clarion.fr).

Si le produit a été acheté auprès d'un grossiste, vous devez prendre contact auprès de ce dernier. L'avoir sera effectué au grossiste qui a acheté le produit à Clarion Europe SAS. Tout produit ou accessoire défectueux sera conservé par le point de vente, 2 mois, à compter de la déclaration de panne auprès de la société Clarion Europe SAS. Clarion Europe SAS procédera régulièrement à des demandes de retour, par échantillonnage (frais d'expédition pris en charge par Clarion). Dans le cas où le point de vente ne serait pas en mesure suite, à la demande de Clarion Europe SAS, de retourner le produit, il ne pourra prétendre à aucun avoir.

Pour tous les autres produits DONT GPS

1. Après avoir constaté le symptôme décrit par le consommateur, vous remplissez le formulaire adéquat en prenant soin de remplir tous les champs.
2. Vous communiquez ce formulaire dûment complété à l'opérateur national Clarion (n° fax : 03 83 49 57 24 ou E-mail : service24h@clarion.fr).
3. Si votre demande est acceptée (copie de la facture d'achat délivrée au consommateur final indispensable pour les produits sous garantie), vous recevez alors dans les plus brefs délais un formulaire comportant le n° d'autorisation ainsi que les détails relatifs à l'échange du produit (référence, n° de série ...)
4. Vous recevez sous 48 H, un produit refait à neuf de la même référence conditionné dans un emballage spécifique.
5. Vous reconditionnez le produit défectueux dans cet emballage spécifique en prenant soin de coller l'étiquette pré-imprimée fournie sur le dit emballage et de joindre une **copie de la facture délivrée au consommateur final¹** (frais d'expédition pris en charge par Clarion).
ATTENTION : en cas d'expédition de plusieurs produits, le n° d'autorisation doit systématiquement correspondre au produit concerné. D'autre part, **le produit doit systématiquement être retourné nu et sans aucun accessoire.**
6. Dès réception du produit d'échange, vous avez un délai de 10 jours pour nous renvoyer le produit défectueux sous garantie. Cet envoi se fait grâce au bordereau UPS que vous avez reçu avec le produit échangé. Un numéro unique **0 821 233 877** vous permettra de contacter le transporteur pour l'enlèvement dudit produit. En cas de dépassement du délai de 10 jours, le produit vous sera facturé dans les conditions suivantes :
 - ✓ Produit retourné hors délai : facturation avec abattement de 60% par rapport aux conditions habituelles (par avoir) plus 48 € de pénalité.
 - ✓ Produit non retourné : facturation aux conditions habituelles plus 48 € de pénalité.

Durée et couverture de la garantie

Les produits distribués par Clarion Europe SAS sont couverts par une garantie légale de deux ans pièces et main d'œuvre applicable à compter de la date d'achat par l'utilisateur final. L'application de cette garantie légale ne sera effective qu'en présence de la facture d'achat (ou de la carte de garantie), ce document doit donc systématiquement être transmis à Clarion Europe SAS pour toute demande d'application de la garantie. Sont exclus de cette garantie légale les produits endommagés à la suite d'une mauvaise installation, d'une utilisation anormale ou d'un entretien non conforme aux prescriptions d'utilisations fournies par Clarion Europe S.A.S (ex : produits défectueux à la suite d'un mauvais branchement, intervention d'un technicien non agréé)

Retour pour réparation

Afin de dispenser un service de qualité au consommateur, Clarion Europe SAS se réserve le droit d'avoir recours à un retour du produit pour réparation lorsque diverses conditions ne permettent pas de pratiquer un échange préalable dans le délai imparti. Le point de vente est alors informé de cette situation dans les plus brefs délais et ne peut en aucun cas contester cette décision.

Coûts forfaitaires pour l'échange des produits hors garantie.

L'échange préalable s'applique également aux produits hors garantie dans la limite des stocks disponibles et dans des conditions forfaitaires disponibles sur simple demande de votre part. Le forfait – variable selon le type d'appareil - comprend les frais de transport aller et retour.

¹ La copie de la facture délivrée au consommateur final n'est exigible que dans le cas d'un produit sous garantie.

ANNEXE 1

CMD8
CZ102E/EA/ER/EG
CZ104E
CZ202E/ER/EG
CZ302E/315E
CZ702E
CZ703E
DAB302E
DAB404E
DTX502E
FZ102E
FZ502E
NP402E
XR2120
XR2220
XR2420
XC1410
XC6210
XC6410
XC6610