

# JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France

## CHARTRE de Service Après-Vente **Produits grand public** Pour les revendeurs et les distributeurs des produits commercialisés par **JVCKENWOOD** Europe B.V. Succursale France

Date d'application : **1<sup>er</sup> janvier 2019**

### Sites commerciaux :

<http://www.jvc.fr> (pour les produits JVC)

<http://www.kenwood-electronics.fr> (pour les produits KENWOOD)

### Comment nous contacter ?

**Tél : 09.69.390.811** (tarif local)

Numéro dédié aux utilisateurs de produits JVC ou KENWOOD ayant un problème de SAV.  
Ce service est ouvert du Lundi au Vendredi de 9H00 à 18H00.

**Tél : 08.25.800.811** (0.15 €/mn)

Numéro dédié aux clients particuliers pour toute demande de renseignement. Ce service est ouvert du Lundi au Vendredi de 9H00 à 18H00.

**Tél : 01.80.044.500** (tarif national)

Numéro dédié aux revendeurs de produits vendus par JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France. Ce service est ouvert du Lundi au Vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00.

## 1) Conditions de garantie (contractuelle)

Les appareils vendus par JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France sont garantis 24 mois à compter de la date de vente au client final.

## 2) Demande d'avoir en cas de Panne à la Mise en Service (exclusivement pour les produits avec numéro de série)

La Panne à la Mise en Service s'applique lorsqu'un appareil provenant de JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France, vendu neuf par un revendeur, présente une panne avérée et non imputable à l'utilisateur, dans un délai de 14 jours à compter de la date de vente au client final.

L'appareil doit être neuf dans son emballage d'origine et accompagné de tous ses accessoires.

En cas d'emballage manquant ou défectueux ou s'il manque un ou plusieurs accessoires, JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France effectuera une décote correspondant au prix des éléments ou accessoires manquants.

Tout revendeur ayant un compte commercial chez JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France, peut alors effectuer une demande de retour pour avoir, en saisissant les informations nécessaires sur notre site Internet Service <<http://service.jvckenwood.fr>> à la rubrique «Retour/Avoir», en joignant une copie de facture au client final pour justificatif de garantie.

L'appareil doit impérativement être envoyé vers le Centre Technique Spécialiste RETICA, indiqué sur la demande de retour pour avoir, téléchargeable à la fin de la saisie.

La prise en charge du retour de l'appareil est possible, en cochant la demande d'enlèvement du produit au bas de la page de saisie. Un bordereau prépayé vous sera alors expédié et sera imprimé et collé sur le carton de l'appareil, puis remis à Chronopost ou par défaut à la Poste.

Si l'appareil est conforme aux critères de Panne à la Mise en Service, un avoir au prix d'achat net toutes remises déduites, sera crédité sur le numéro de compte indiqué lors de la saisie.

En cas de refus de la panne à la mise en service, l'appareil sera retourné à l'expéditeur, réparé, sauf exclusion de garantie.

## 3) Conditions de réparation des appareils

En cas de panne pendant la période de garantie, l'appareil concerné peut être envoyé dans le Centre Technique Spécialisé RETICA, voir point 4).

Attention ! Dans ce cas, aucune saisie ne doit être faite sur notre site internet service et le produit en panne doit simplement être retourné (avec une preuve d'achat), sans accord préalable, chez notre Centre Technique Spécialiste qui le réparera.

Pour toute réparation pendant la période de garantie, à condition qu'un emballage correct ait été fourni à l'expédition, le port retour est gratuit.

#### **a - Délai de réparation sous garantie**

Pendant la période de garantie JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France, lorsque le délai de réparation d'un appareil JVC ou KENWOOD est supérieur à 21 jours suivant la date de réception au Centre Technique Spécialisé RETICA, tout revendeur d'un appareil JVC ou KENWOOD ayant un compte commercial chez JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France, pourra effectuer une demande de retour pour avoir en saisissant les informations nécessaires sur le site internet service <http://service.jvckenwood.fr> (sans les « www. ») à la rubrique « Retour/Avoir », en joignant une copie de facture au client final pour justificatif de garantie.

#### **b - Appareil refusé en garantie**

Si l'appareil sort des conditions de garantie du fait de la mauvaise utilisation, un devis sera automatiquement émis. En cas de refus ou de non réponse sous 21 jours, l'appareil sera retourné au distributeur, en l'état et sans facturation.

Si l'appareil est économiquement non réparable, il sera directement renvoyé en l'état à la demande du client et sans facturation, avec les informations sur la nature de la panne.

### **4) Réparation centralisée des appareils électroniques embarqués**

Les réparations des autoradios ou appareils électroniques embarqués (type navigation, multimédia...), vendus par JVCKENWOOD Europe B.V. Succursale France, sont centralisées dans notre Centre Technique Spécialiste.

Pour toute intervention, expédier l'appareil en panne à l'adresse ci-dessous :

#### **RETICA**

**14, Rue Michel Grimault  
44110 CHATEAUBRIANT**

**Téléphone  
02.52.59.49.50**

**Messagerie  
[jvckenwood@retica.fr](mailto:jvckenwood@retica.fr)**