

BEHRINGER Spezielle Studiotechnik GmbH
Postfach 1323 · 47854 Willich · Germany

BEHRINGER
Spezielle Studiotechnik GmbH
Hanns-Martin-Schleyer-Str. 36-38
47877 Willich · Germany

Service

Tel.: +49 2154 9206 4133
Fax: +49 2154 9206 4199

www.behringer.com

Warranty Strategy 2006

December 2005

Cher revendeur BEHRINGER,

Le 1^{er} janvier 2006, BEHRINGER instaurera un nouveau concept de service après vente afin d'améliorer encore les prestations de service destinées à ses clients. Il sera basé sur un **système d'échange** novateur.

Pendant les deux ans de garantie dont bénéficient nos produits, nous fournirons un équipement à l'état neuf à chaque revendeur BEHRINGER ayant une réclamation justifiée concernant un produit !

Qu'est-ce qui va changer pour vous, revendeur BEHRINGER ?

Si vous avez décidé de participer à notre système d'échange et avez confirmé cette décision en cochant l'option correspondante dans le Manuel de Service 2006, vous pourrez procéder de la façon suivante à compter de janvier 2006 :

- Un client vient vous trouver avec un produit BEHRINGER défectueux
- Veuillez vérifier que :
 - le produit a été acheté chez un revendeur dans les 24 derniers mois (le client doit pouvoir vous présenter la facture d'un revendeur)
 - le produit n'a pas été endommagé par la faute du client (dégâts causés par une utilisation impropre, par une infiltration de liquide, etc.)
- Si vous constatez que la panne est apparue durant les 24 mois de garantie sans être imputable à une faute du client, vous pourrez immédiatement remettre un produit neuf au client en échange de son appareil défectueux. Si des doutes subsistent concernant le droit aux prestations de garantie, contactez l'assistance client BEHRINGER **avant de réaliser l'échange** sans quoi vous vous exposez au risque que l'opération ne soit pas créditée par BEHRINGER ! Les produits qui ne sont plus fabriqués seront échangés contre le modèle qui leur a succédé au sein de la gamme BEHRINGER (voir annexe **Successor List Revision 2.0**). Au cas où un

ancien produit ne possède pas de successeur dans la gamme BEHRINGER actuelle, lisez le paragraphe « Cas particuliers et leur prise en charge ».

- Stockez dans vos locaux l'appareil défectueux collecté. Il doit impérativement être accompagné d'une photocopie lisible de la preuve de garantie.
- Contactez l'assistance client BEHRINGER dès que vous disposez d'une pleine palette* de produits défectueux échangés et réclamez un numéro RMA**. Pour ce faire, communiquez à votre interlocuteur de l'assistance client BEHRINGER les informations suivantes pour chaque appareil échangé :
 - Désignation du produit
 - Numéro de série
 - Code date
 - Date d'achat
 - Descriptif de la panne
- Les produits défectueux stockés chez vous seront très rapidement enlevés par UPS et vous serez crédités après leur arrivée dans notre dépôt. Assurez-vous que chaque produit défectueux retourné est accompagné d'une preuve de garantie !

Que faire si vous ne disposez pas de produit pour réaliser l'échange ?

Si votre stock ne contient pas de produit permettant de réaliser l'échange, trois options différentes s'offrent à vous en fonction du type de service que vous souhaitez offrir à votre client :

A Vous proposez à votre client une prise en charge complète :

Vous acceptez l'appareil défectueux du client, commandez un nouveau produit chez BEHRINGER et le transmettez à votre client après réception. Dans ce cas, l'enlèvement de l'appareil échangé et le crédit correspondant porté à votre compte se déroulent comme décrit ci-dessus.

Important : ne réclamez pas le produit servant à l'échange au SAV BEHRINGER mais commandez-le de façon habituelle auprès du SERVICE COMMERCIAL BEHRINGER.

B Vous proposez à votre client de participer à la procédure :

En présence du client, vous appelez l'assistance client BEHRINGER et fournissez les informations* nécessaires concernant le produit et le client. Il vous sera alors communiqué un numéro RMA provisoire que vous transmettez au client. Après avoir envoyé à BEHRINGER la preuve que son produit est sous garantie (par Email, fax ou envoi postal), et après vérification de cette dernière, le client recevra de l'assistance client BEHRINGER le document RMA ainsi qu'un coupon de retour UPS (par Email, fax ou envoi postal). Le client pourra alors organiser l'enlèvement de son produit défectueux avec UPS. Il recevra un appareil en échange après l'arrivée de son produit défectueux dans notre dépôt.

C Vous orientez votre client vers l'assistance client BEHRINGER.

Vous communiquez au client les informations de contact de l'assistance client BEHRINGER. Le client peut alors se manifester directement auprès de BEHRINGER qui s'occupera de la procédure d'échange.

Cas particuliers et leur prise en charge

Cas d'un produit BEHRINGER dont la fabrication a été arrêtée ou d'un ANCIEN PRODUIT BEHRINGER ne possédant pas de successeur dans notre gamme actuelle.

Ces deux cas particuliers, dans lesquels ni vous ni BEHRINGER ne peut procéder à l'échange du produit, l'appareil défectueux sera réparé par un centre de service agréé BEHRINGER comme c'était le cas jusqu'à présent. Pour organiser cette réparation, il faut systématiquement, et **sans exception**, contacter l'assistance client BEHRINGER. Comme c'était le cas jusqu'à présent, le service client BEHRINGER organisera l'enlèvement du produit chez le client ou le revendeur, veillera à sa réparation par le centre de service agréé puis prendra en charge le transport de l'appareil réparé jusque chez le client ou le revendeur.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute précision complémentaire concernant ce nouveau système de service sous garantie et les procédures décrites ci-dessus. Choisissez simplement le numéro d'appel de notre service client correspondant à votre langue :

Anglais	+49 (0)2154 9206 4144
Français	+49 (0)2154 9206 4133
Allemand	+49 (0)2154 9206 4149
Italien	+49 (0)2154 9206 4139
Espagnol	+49 (0)2154 9206 4134

Si vous n'avez pas encore été contacté par BEHRINGER à propos du Manuel de Service et de votre éventuelle participation au nouveau système d'échange BEHRINGER, manifestez-vous auprès de votre interlocuteur commercial habituel.

Salutations amicales,
L'équipe du service client BEHRINGER

* Dans certains cas exceptionnels, le volume de produits défectueux nécessaire à l'enlèvement par BEHRINGER peut différer de la « pleine palette » mentionnée ci-dessus. Cela n'est valable que si vous avez passé un accord différent avec BEHRINGER. Tant que vous n'avez pas conclu de convention particulière avec BEHRINGER, l'enlèvement sera effectué uniquement à partir de la quantité énoncée ci-dessus afin de réduire les frais de port.

** Si vous le souhaitez, vous pourrez également saisir vous-même les informations concernant tous vos produits à échanger et réclamer un numéro RMA pour ces produits directement dans notre logiciel RMA myrma.net.

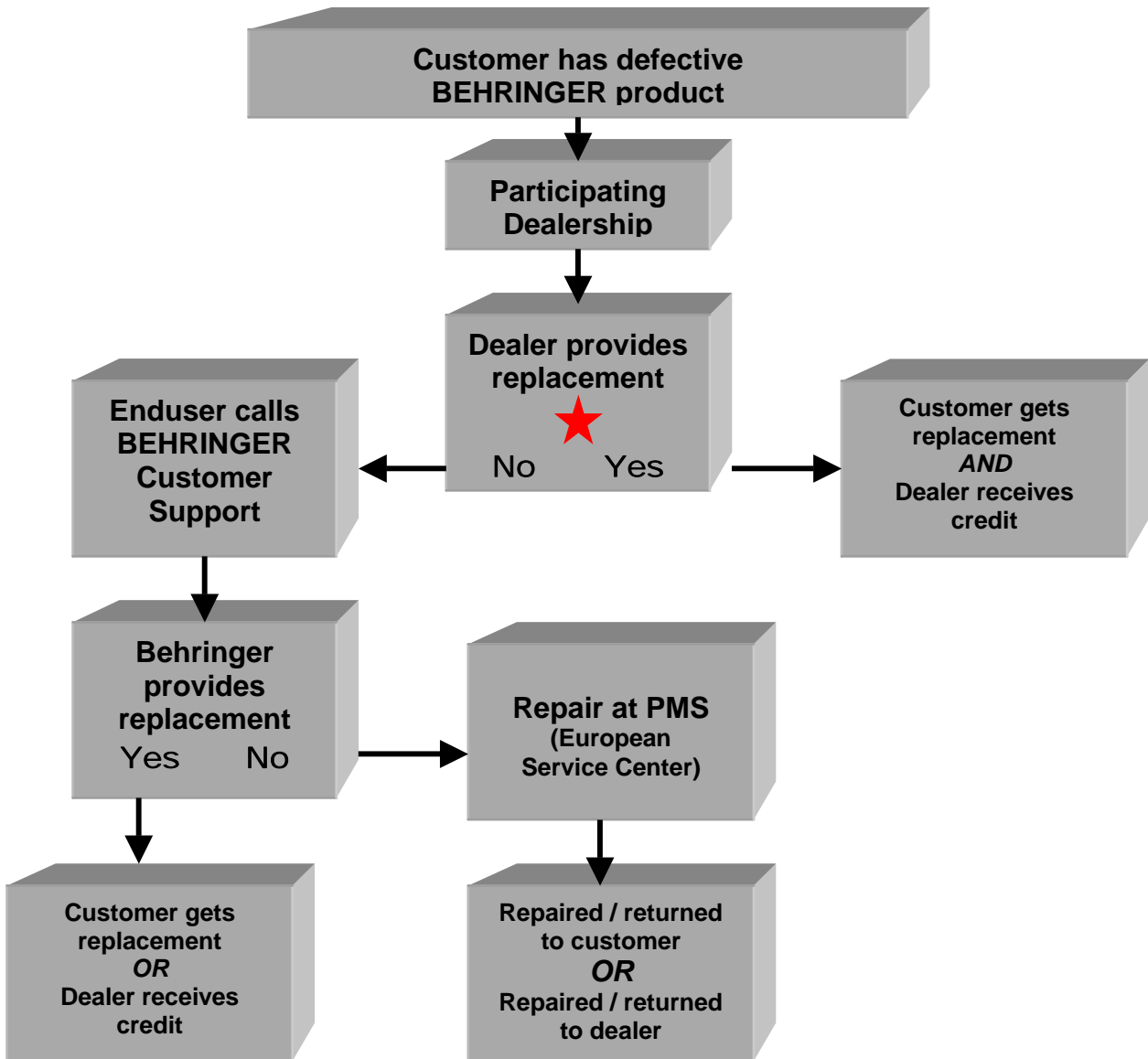
BEHRINGER SERVICE

Successor List

Revision 2.0

Product	Product Status	What to do in case of warranty ?	Successor product
B1020	DISCONTINUED	Exchange against successor product	B1220
B1500X	DISCONTINUED	Exchange against successor product	B1800X
B1800	DISCONTINUED	Exchange against successor product	B1800X
B2	DISCONTINUED	Exchange against successor product	B2-PRO
B2031	DISCONTINUED	Exchange against successor product	B2031A
BX3000T	DISCONTINUED	Exchange against successor product	BX4500H
DSP1000P	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DSP2024
DSP1024P	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DSP2024
DSP1100	DISCONTINUED	Exchange against successor product	FBQ2496
DSP1100P	DISCONTINUED	Exchange against successor product	FBQ2496
DSP1200P	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DSP1224P
DSP1400P	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DSP1424P
DSP8000	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DEQ2496
DSP8024	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DEQ2496
DSP9024	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
DX100	DISCONTINUED	Exchange against successor product	VMX100
DX1000	DISCONTINUED	Exchange against successor product	VMX1000
DX500	DISCONTINUED	Exchange against successor product	DX626
EX1	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
EX1000	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
GEQ3102	DISCONTINUED	Exchange against successor product	FBQ3102
HA4400	DISCONTINUED	Exchange against successor product	HA4700
HA4600	DISCONTINUED	Exchange against successor product	HA4700
MDX1400	DISCONTINUED	Exchange against successor product	MDX1600
MDX2200	DISCONTINUED	Exchange against successor product	MDX2600
MDX4400	DISCONTINUED	Exchange against successor product	MDX4600
MX1602	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB1622FX PRO
MX1604A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB1622FX PRO
MX1804X	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB1832FX PRO
MX2004A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB1222FX PRO
MX2442	DISCONTINUED	Exchange against successor product	SL2442FX PRO
MX2442A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	SL2442FX PRO
MX2642A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB2442FX PRO
MX2804	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB2442FX PRO
MX3242X	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
MX3282A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	SL3242FX PRO
MX602A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB802
MX8000A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	MX9000
MX802A	DISCONTINUED	Exchange against successor product	UB1002
MX882	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
PEQ2000	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
PEQ2200	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
SNR1000	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
SNR2000	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
SRC2000	DISCONTINUED	Exchange against successor product	SRC2496
T1950	DISCONTINUED	Request Repair from BEHRINGER Customer Support	no successor available
V-AMP	DISCONTINUED	Exchange against successor product	V-AMP 2
VX2000	DISCONTINUED	Exchange against successor product	VX2496
XM2000S	DISCONTINUED	Exchange against successor product	XM8500
XR2000	DISCONTINUED	Exchange against successor product	XR4400

BEHRINGER SERVICE Warranty Strategy 2006



★ The following points must be clarified before replacement :

- Did the customer provide a copy of the purchase receipt ?
- Was the date of purchase within the last 24 months ?
- Can you rule out the possibility of damage through misuse of the equipment ?

If you can answer all above points with a definite „Yes“ then there will be no objection to the replacement / credit procedure. You give the user a replacement from your stock and keep hold of the faulty unit together with a copy of the user's purchase receipt. We arrange collection of faulty units from your premises and we issue credit on receipt of the faulty units.