

## SERVICE APRES-VENTE

Centre de support INFORAD tel : 0 826 100 823 et email : [support@inforad.eu](mailto:support@inforad.eu)

### 1. OBLIGATIONS DU REVENDEUR

Le Revendeur s'engage à prendre en charge toute la partie SAV de premier niveau, à savoir :

- vérification que la défaillance est bien réelle et qu'elle est effectivement due au matériel (dans le doute, le Revendeur contactera le centre de support **INFORAD**) ;
- localisation de la panne à l'aide de la procédure de tests fournie par **INFORAD** et détection de l'élément défectueux (appareil, télécommande, câble ou prise allume-cigares) ;
- vérification de la présence du manuel d'utilisation (carte de garantie) ;
- vérification de la validité de garantie.

Au titre du SAV de 1<sup>er</sup> niveau dont il assure seule l'entière responsabilité, le Revendeur s'engage à tester scrupuleusement tous les retours de produits **INFORAD** en appliquant la procédure de tests élaborée par le service technique d'**INFORAD**. Après vérification, si la panne est avérée, le Revendeur devra contacter le centre de support **INFORAD** pour obtenir un numéro de RMA (retour SAV), retourner l'appareil au SAV d'**INFORAD**, dans un emballage protecteur adéquat (carton mousse ou papier à bulles), accompagné du bon de retour SAV dûment daté et signé.

### 2. OBLIGATIONS D'INFORAD

Par ailleurs, **INFORAD** fournira au Revendeur tous documents concernant la procédure de SAV des Produits **INFORAD**, en particulier la procédure de tests à effectuer pour confirmer ou infirmer les défauts.

Au titre du SAV de 2<sup>ème</sup> niveau dont elle assure seule l'entière responsabilité, les techniciens du SAV d'**INFORAD** expertiseront dès réception les Produits **INFORAD** adressés par le Revendeur.

Dans l'hypothèse où le Produit **INFORAD** est sous garantie :

- si la panne est réelle, le produit **INFORAD** sera réparé ou échangé gratuitement avec retour à l'adresse indiquée dans le bon de retour SAV, aux frais d'**INFORAD**, dans les 3 jours ouvrés suivant la réception.
- si aucune anomalie technique n'est constatée, le matériel sera simplement retourné au Revendeur, à ses frais, au tarif lent et moyennant une facture forfaitaire de 25 euros hors taxes par appareil.

Dans l'hypothèse où le Produit **INFORAD** est hors garantie, toutes les prestations et remplacements d'accessoires assurés par le SAV ainsi que les frais de réexpédition seront refacturés au Revendeur, conformément à la tarification détaillée du SAV.

Tous les matériels et accessoires réparés, ou remplacés, seront retournés tels que reçus. Il n'y a donc pas lieu de renvoyer l'ensemble des emballages et accessoires, le minimum étant le manuel d'utilisation.

#### DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INFORAD CI

L'**INFORAD Ci** est garanti par **INFORAD** contre tout vice de fonctionnement pendant 3 ans à compter de la date d'achat par le Client final, à l'exclusion des vices directement ou indirectement liés à la batterie.

Dans le cadre de la garantie de l'**INFORAD Ci**, **INFORAD** se réserve la possibilité de réparer ou de remplacer le produit défaillant par un produit de même type.

Cette garantie de 3 ans ne s'applique que si l'**INFORAD Ci** a été utilisé conformément aux spécifications et instructions d'**INFORAD** visées dans la notice d'utilisation du produit et dans les limites prescrites par **INFORAD**. Ainsi, la garantie de 3 ans ne sera notamment pas applicable dans les cas suivants:

- négligence, défaut de surveillance ou d'entretien,
- utilisation non conforme aux instructions d'**INFORAD** ou aux règles de l'art,
- coups, chocs, chutes, éraflures ou tout autre dommage externe à l'appareil,
- oxydation volontaire ou accidentelle,
- stockage dans des conditions non conformes aux spécifications,
- réparations ou modifications effectuées par l'acquéreur lui-même ou par tout tiers,
- ouverture de l'appareil.

La garantie 3 ans ne couvre pas les conséquences, directes ou indirectes, pouvant résulter de l'utilisation d'un **INFORAD Ci** défectueux.