

PROCÉDURE DE RETOUR SAV

Dans le cadre de notre engagement à vous fournir un service de qualité, nous souhaitons vous rappeler les étapes à suivre pour le retour de votre équipement pour test dans nos locaux, ainsi que les conditions applicables.

1. Diagnostic à distance obligatoire avant tout retour

Avant d'envisager le retour de votre matériel, nous vous invitons à contacter notre service d'assistance à l'adresse : sav@chocdiscount.com

Nos techniciens se tiendront à votre disposition pour :

- Diagnostiquer à distance le problème rencontré,
- Vous guider à travers une série de manipulations pour identifier l'origine de la panne,
- Vérifier que toutes les étapes d'installation ont bien été respectées.

Important : Dans la grande majorité des cas, les dysfonctionnements signalés sont liés à des erreurs d'installation, de configuration ou de réseau, et non à un défaut matériel. Une assistance téléphonique permet de résoudre la plupart de ces problèmes rapidement, sans nécessiter un retour du matériel.

2. Conditions de retour de l'équipement

Si, malgré l'assistance à distance, le dysfonctionnement persiste, un retour du matériel pourra être envisagé.

Toutefois, nous tenons à souligner que des frais de transport et de manipulation seront facturés si le matériel ne présente aucune panne avérée après nos tests en atelier et que les manipulations à distance n'ont pas été menées complètement. Voici le barème relatif aux manipulations et aux maintenances :

	Panne matérielle relative à un défaut d'usine	Panne/dysfonctionnement absent ou relative à une utilisation inappropriée
Frais de réexpédition ¹ (petit volume)	0€	19€
Frais de réexpédition ¹ (gros volume)	0€	29€
Frais de manipulation ¹	0€	19€
Frais de réparation ^{1,2}	0€	39€

1- Conditions applicables durant la garantie de 2 ans.

2- La faisabilité de la réparation est à la discrétion de notre service technique.

Retour matériel sans contact préalable : Tout matériel retourné sans une tentative de diagnostic préalable sera sujet aux mêmes conditions de facturation.



Cette procédure a pour but de normer les échanges SAV afin de fluidifier sa progression et d'éviter les retours inutiles. Ceux-ci sont fréquents si le processus de diagnostic n'est pas effectué complètement et vont à l'encontre de l'intérêt du client en allongeant la durée du SAV et en impliquant des frais évitables.

Tout retour de matériel dans nos locaux est soumis à ces règles, le client sera mis au courant de celles-ci par transmission de ce document au cours du processus SAV. **L'approbation du client doit faire l'objet d'un mail mentionnant clairement son accord avec les conditions mentionnées par cette procédure.**

