

Procédures de retour en S.A.V. pour la FRANCE

Depuis toujours SUP' AIR assure un service après-vente de qualité à tous ses clients. Vous trouverez ci-dessous les informations nécessaires pour un retour à notre atelier.

1ère étape : contact avec le revendeur

Il est préférable de prendre contact avec le revendeur qui pourra examiner votre produit et vous indiquer la meilleure procédure de traitement. Dans certains cas, celui-ci pourra même nous le faire parvenir directement.

2ème étape : sous garantie ou pas

Il faut déterminer si votre produit est sous garantie ou si les actions à entreprendre sont prises en garantie ou non.

Garantie : Les soins apportés lors du développement, du choix des matériaux et de la fabrication des produits SUP' AIR nous permettent de couvrir nos produits d'une garantie à vie contre tout défaut de fabrication et d'usure anormale.

Cette garantie ne couvre pas les abus, les accidents, la négligence ou l'usure normale.

Remarque "communiqué sécurité" : Les actions à entreprendre suite à un communiqué sécurité sont, sauf cas contraire précisé, couvertes par la garantie.

Procédure de retour d'un matériel HORS garantie :

Les frais de port aller et retour sont à votre charge.

Un devis des réparations vous sera transmis soit par courrier, soit par fax ou e-mail. Après acceptation écrite, les travaux seront effectués. Votre produit vous sera renvoyé à l'adresse indiquée une fois le règlement des travaux effectués (par chèque ou carte bancaire).

Procédure de retour d'un matériel SOUS garantie :

Il est IMPERATIF de nous contacter au préalable (par téléphone, fax ou e-mail) pour obtenir un accord de retour en sav.

En général, les frais de port aller sont à la charge du client. **Dans certains cas, le retour de votre matériel à notre atelier pourra être pris en charge par SUP' AIR.** Nous vous enverrons alors une étiquette « COLISSIMO » préremplie de retour à coller sur votre paquet que vous déposerez au bureau de poste de votre choix (en France uniquement). (Instructions détaillées sur l'étiquette de retour).

Expédition et documents:

Merci d'expédier la marchandise dans un emballage adapté à l'adresse indiquée en bas de la page. Nous vous conseillons d'utiliser un service de type COLISSIMO ou CHRONOPOST avec suivi et preuve de livraison.

- **Documents à joindre impérativement à votre envoi :**
- Formulaire de Retour SAV **OU**
- Vos coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone, e-mail) pour le renvoi du matériel.
- Explications détaillées des travaux à effectuer (pensez à localiser sur le produit si cela est possible).

Formulaire de Retour SAV

Vos coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone, e-mail) pour le renvoi du matériel. Explications détaillées des travaux à effectuer (pensez à localiser sur le produit si cela est possible).

Délai moyen de réparation (indicatif) :

7 jours à date de réception du colis, si les travaux peuvent être effectués à notre atelier. Si le produit doit être renvoyé en production, le délai peut atteindre 4 semaines. Dans tous les cas nous essayons au maximum de réduire ces délais.

Adresse de retour :

SUP' AIR
Service Après Vente
Parc Altais
34, rue Adrastée
F-74650 Chavanod



SUPAIR FORMULAIRE DE RETOUR SAV

Veillez remplir ce formulaire, le signer, le dater et le joindre à votre paquet.

Please fill out this form, sign and date it and then include it in the parcel.

A D R E S S E	Expéditeur / <i>Sender</i>	Pays / <i>Country</i>
	Société / <i>Company</i>	Horaires / <i>Availability</i>
	Nom, prénom / <i>Family name, first name</i>	No. de retour / <i>Reference no.:</i>
	Rue / <i>Street</i>	Tél. / <i>Tel.</i>
	Code postal et ville / <i>Post code and town</i>	Adresse email / <i>Email</i>

P R O D U I T	Modèle / <i>Model</i>	No de série / <i>Serial no.:</i>
	Description détaillée du problème / <i>Detailed description of the problem</i>	
	Le problème ne se produit que ponctuellement? / <i>Problem occurs only from time to time ?</i>	

Si oui, merci d'indiquer depuis combien de temps / *I yes, please say for how long*

Date et lieu d'achat / *Date and place of purchase*

Si le produit bénéficie de la garantie, veuillez inclure le ticket de caisse avec le matériel (ou autre preuve d'achat).
N'envoyez que les accessoires nécessaires à l'analyse du problème.

*If the product is still covered by the guarantee, please include the original guarantee card and receipt with this package.
Send only the accessories wich are necessary for analysing the problem.
Please also make sure your equipment is packed carfully.*

Devis / *Estimate ?*

Signature / *Signature*

Date / *Date*

IMPRIMER / PRINT