

Procédures SAV Grand Public 2010

Marque	Produit: durée garantie	Procédure SAV
SEAGATE	Disques Durs: 5 ans	Pour ces 3 marques, envoi des produits avec justificatifs che VILMA SAV TCP 601 avenue Blaise Pasca 77550 Moissy Cramaye
MAXTOR	Disques Durs: 3 ans	
SANDISK	Cartes blue line (sauf xD): 5 ans Cartes xD: 1 an Cartes Ultra & Extreme: 10 ans Lecteurs et adaptateurs: 2 an Clés USB & lecteurs MP3: 2 ans	
GE	APN: 2 ans Les accessoires livrés (accu, câbles, etc.) ne rentrent pas dans le cadre de la garantie constructeur	Dans tous les cas, contacter le support pa tél: 0800 881 872 (gratuit depuis un poste fixe) e-mail: geservicefrance@orange.fr pour enregistrement et enlèvement du produi Si produit défectueux échange et retour point de vente.
RICOH	APN: 2 ans Les accessoires livrés (accu, câbles, etc.) ne rentrent pas dans le cadre de la garantie constructeur	Panne au déballage: stock magasin ou dans les 15 jours qui suivent la date de ven Si stock, le revendeur échange l'appareil et l'enregistre sur www.vilma2-info.com (tél. 0800 881 870 pour créer un compte utilisateur). Cet enregistrement génère une étiquette retour UPS prépayée. Attention: le produit doit être retourné complet dans son emballage d'origine (boîte + accessoires) avec la preuve de vente < 15 jours (ou facture achat si produit non vendu) pour faire l'objet d'un échange. Réparation sous garantie: date de vente > 15 jours. Enregistrement du produit sur www.vilma2-info.com (tél. 0800 881 870 pour créer un compte utilisateur). Cet enregistrement génère une étiquette retour UPS prépayée. Le suivi des réparations se fait également en ligne à cette adresse. Hors garantie envoi du produit pour devis chez VILMA, Service RICOH, 601 avenue Blaise Pascal, 77550 Moissy Cramayel Aide à l'enregistrement 0800 881 870 (gratuit depuis un poste fixe)
AGFA photo	Cadres photo numériques: 1 an	Envoi des produits avec justificatifs chez: SAGEM Communication, Service clients CRA FAX, 11 rue des Nouettes, ZI de Quevert, 22100 DINAN <u>Support technique 01 70 48 04 83</u>
SAGEM	Imprimantes 10x15: 1 an	
SAMSUNG	Reflex / Objectifs / Flashes: 2 ans APN: 1 an Batteries rechargeables: 3 mois	APN Sous garantie / Hors garantie envoi** du produit avec justificatifs chez PHOTO CINE MS, 3 rue Ch. Baudelaire, 75012 PARIS. Tél: 01 44 75 73 73 **pour les GSA, envoi chez SRP, ZA Près, Route de Fourges, 27620 Gasny. Tél: 02 32 53 81 88 Support technique: 0825 08 65 65 Support points de vente 0825 00 00 24

Marque	Produit: durée garantie	Procédure SAV
KINGSTON	Cartes mémoire: 10 ans Lecteurs de cartes: 5 ans Clés USB: 5 ans	Demande de prise en charge au support tél: 0825 120 325 email: eu_infoservice@kingston-technology.com Une fois le dossier SAV ouvert, envoi du produit à Kingston pour échange
PIXO	Chargeurs universels: 1 an	1. Contacter TCP au 01 40 10 55 16 pour attribution d'un numéro de retour (RMA) 2. Retour du produit chez TCP
SUNPAK	Flashes électroniques: 1 an	1. Contacter TCP au 01 40 10 55 16 pour attribution d'un numéro de retour (RMA) 2. Retour du produit chez TCP
EPSON	Scanners et imprimantes Grand Public: 1 an retour atelier	Panne au déballage dans les 7 jours ouvrés qui suivent la date de vente. Le produit doit être accompagné de toutes les cartouches + accessoires dans son emballage d'origine. Le revendeur saisit la demande de DOA sur http://serviceportal.epson-europe.com dans un délai de 30 jours. A réception du mail d'acceptation de prise en charge Epson, préparer le produit pour enlèvement accompagné des justificatifs (achat grossiste + vente client + mail). Laisser le colis ouvert pour vérification avec le transporteur. Sous garantie (sauf Photoviewers et RD-1): contacter le support au 09 74 75 04 04 pour connaître la liste des centres de maintenance agréés Photoviewers et RD-1: contacter le 0821 017 017 . Hors garantie contacter le support au 0899 700 817 pour connaître la liste des centres de maintenance agréés Support Grand Public 09 74 75 04 04
PEEKTON	Disques Durs Multimédia: 1 an	Pour les PAD (pannes au déballage) et les produits à faible valeur (99 € ttc) Faire une demande de RMA auprès du Service de Gestion des Retours à l'attention du service retours Peekton par fax au 02 38 25 03 84 ou par mail : retours@peekton.com Pièces à fournir pour obtenir un accord de retour : Référence de la demande (dossier client..) Référence commerciale du produit Numéro de série du produit Justificatif de la garantie (copie de la facture de vente au consommateur final informatisée) Dossier SAV complet pour les multi -pannes (facture client + Bons d'interventions SAV) Le bon de sortie magasin Facture fournisseur (fournie par TCP au préalable suite à votre demande) à merci de bien spécifier le nom du magasin à l'origine de la demande. Votre contact : j.coignet@technicinephot.com Après accord : Retour du matériel défectueux chez NES- centre de retours Peekton ZI de la saussaye Rue des genêts 45545 St Cyr En val Pour les produits hors PAD (pannes au déballage) et à forte valeur (> 99 € ttc) Demande de RMA Obtention de l'accord de retour Retour Sté NES (NES, ZI de la saussaye, rue des genets, 45075 St Cyr En Val) Enregistrement du produit et contrôle intégrité Expertise Technique Réparation ou échange Retour du produit sous 21 jours maximum ATTENTION Dans les cas ci -dessous la société PEEKTON France se réserve le droit d'appliquer les décotes suivantes : Produit reçu sans accessoire (télécommande, antenne, connecteur d'alimentation, péritel, manuel d'utilisation, etc..) = -20% Produits très mauvais état = -20% Produit sans accessoire + très mauvais état = -50% Produit retourné sans RMA / accord de retour = -50% Pas de panne constatée = -50% Produit endommagé matériellement = -100% un dossier technique est disponible sur demande avec
SKPAD	Coques Batterie: 1 an	Retour du produit, accompagné de la facture d'achat, pour échange chez NeWareTech / SKPAD Service après vente 14 rue Anatole France 92800 Puteaux

Marque	Produit: durée garantie	Procédure SAV
WACOM	Tablettes Graphiques: 2 ans	<p>Avant d'envoyer votre produit contacter la <u>Hotline</u> (en Français): +33 (0) 170 20 00 70</p> <p>Conditions: Si le produit s'avère défectueux et encore sous garanti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. envoi auprès de Wacom Europe payé par l'expéditeur 2. une description précise de la panne doit accompagner le prod 3. vous devez joindre une copie de la facture d'ach <p>Wacom assure :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les pièces et la main d'œuvre 2. le retour du produit soit au revendeur soit au client final. <p>Attention:</p> <p>Si le produit retourné à Wacom ne présente pas de défaut ou de panne, il sera facturé:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un forfait de 15 minutes de main d'œuvre (19,1€ TVA incluse) 2. les frais de port retour <p>Adresse:</p> <p style="text-align: right;">Wacom Europe GmbH Repair Center Europark Fichtenhain A9 47807 Krefeld GERMANY</p>
BUFFALO	Disques Durs: 2 ans	<p><u>Durant la première année de garanti :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. retour du matériel défectueux chez: <p style="text-align: center;">VILMA SAV TCP 601 avenue Blaise Pasca 77550 Moissy Cramaye</p> 2. édition d'un avoir par TCP* (suivi assuré par: Joëlle Coignet j.coignet@technicinphot.com) <p><u>Durant la deuxième année de garanti :</u></p> <p>Traitement direct de la garantie par la Hot Line Buffalo avec l'utilisateur</p> <p><u>Support technique : 0811 650220</u></p> <p>* selon accord fournisseur</p>
MAXELL	Clés USB: 2 ans	<p>Demande de RMA chez Maxell contact : Sonia Cousin sonia.cousin@maxell.eu)</p> <p>Après accord, retour du matériel défectueux chez</p> <p style="text-align: center;">MAXELL 15, rue des Oziers PA du vert galant BP 97071 St Ouen-l'Aumone 95052 Cergy-Pontoise Cedex</p>