

PROCEDURE SAV AUDIO VIDEO PRO



- > Nous **contacter avant tout retour**, d.feery@technicinephot.com, pour obtenir une **autorisation de retour**.
- > Préciser à chaque demande le numéro de série de l'appareil.
- > **Certaines marques sont gérées en direct, voir le détail ci-dessous.**
- > Un colis reçu **sans autorisation** de retour sera **refusé et retourné**.
- > TechniCinePhot se réserve le droit de **facturer** toute **panne non légitime**.

MARQUE	DUREE DE GARANTIE	PROCEDURES
3M	> Garantie sur site - 3 ans.	> Ne pas nous retourner l'appareil. > Contacter NSE au 0800 800 761 .
AVID VIDEO	> Garantie 1 an. (Hardware uniquement)	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Nous retourner l'appareil complet avec facture et descriptif de panne . > Le produit sera échangé sous 2 semaines . > Pas de DOA.
AVID AUDIO	> Garantie 2 ans.	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > DOA : 10 jours pour déclarer la panne. Dans ce cas, nous retourner l'appareil complet avec facture et descriptif de panne . Le produit sera échangé sous une semaine . > Sinon nous retourner l'appareil seul avec facture et descriptif de panne . Le produit sera réparé sous 3 semaines .
BARKAN	> Garantie 10 ans.	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Nous retourner le produit défectueux. > Un avoir ou un échange sera fait.
CANOPUS	> Garantie 3 ans.	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Nous retourner l'appareil complet avec facture et descriptif de panne . > Le produit sera réparé sous 1 mois . > Pas de DOA.
ERGOTRON	> Garantie 3 ans série Néo Flex > Garantie 5 ans série LX.	> Nous contacter au 01 40 10 55 06 avant tout retour . > Pas de DOA.
FOR-A	> Garantie 1 ans.	> Nous contacter au 01 40 10 55 06 avant tout retour . > Pas de DOA.
HP	> Garantie sur site - 3 ans.	> Garantie sur site - http://www.hp.com
ITAC	> Garantie 1 an.	> Nous contacter au 01 40 10 55 06 avant tout retour . > Pas de DOA.
KRAMER	> Garantie 7 an.	> Ne pas nous retourner l'appareil. > Contacter KRAMER au 01 69 75 29 80 .
M-AUDIO	> Garantie 2 ans. (Hardware uniquement).	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Renvoyer ensuite le produit complet avec la facture et l' autorisation de retour à Ginkgo Entendre et Voir 12 bis avenue de Lyon 31500 Toulouse > DOA : 14 jours calendaires pour déclarer la panne. Même procédure, le produit sera échangé sous 1 semaine . > Sinon, le produit est réparé ou échangé sous 2 à 3 semaines .
MATROX GRAPHICS	> Garantie 3 ans.	> Ne pas nous retourner l'appareil. > Faire une demande en direct par mail à rmaeurope@matrox.com . > Renvoyer ensuite le produit à l'adresse précisée sur la réponse.
MATROX VIDEO	> Garantie 3 ans.	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Nous retourner l'appareil seul avec facture et descriptif de panne . > Le produit sera échangé sous 1 semaine . > Pas de DOA.
PANASONIC	> Garantie 3 ans HMC81/151/41. > Voir détail plus bas.	> Garantie sur site - http://cerc.panasonic-broadcast.com/CERC/v2/index.html > SAV assuré par VTCAM , 125 av Louis Roche Bât 8, 92230 Gennevilliers. Téléphone: 01 47 99 71 40 . > Voir détail plus bas .
RARITAN	> Garantie 2 ans.	> Nous contacter au 01 40 10 55 06 avant tout retour .
ROTOLIGHT	> Garantie 1 an.	> Nous contacter pour obtenir une autorisation de retour . > Nous retourner le produit défectueux. > Un échange sera fait.
WACOM	> Garantie 2 ans Intuos et PL. > Garantie 3 ans Cintiq.	> Ne pas nous retourner l'appareil. > Contacter Wacom au 01 70 20 00 70 ou support@wacom.eu .

DOA: "Dead On Arrival" - Panne au déballage.
Pour tout renseignement supplémentaire - **01 40 10 55 55**.

Dernière mise à jour : 08-12-11

GARANTIE BROADCAST
(mise à jour Octobre 2011)

Panasonic
ideas for life

  GARANTIE 5 ANS + SERVICE PREMIUM	      HPX171 HPX250 HPX301/371 HPX500 HPX2100 HPX3100       HPX3000 HPX2700/3700 HPG10/HPG20 HPD24 HPM200/HPM110 HPS1500/HPD2500
  GARANTIE 3 ANS + SERVICE PREMIUM	       HMR10 HMC41 HMC81 HMC151 AC130/160 AF101 3DA1
 GARANTIE 2 ANS + SERVICE PREMIUM <small>* Une extension de garantie de 2ans est disponible pour les produits marqués: </small>	      HVX200/HVX201A SPC700 SPX800/900 HC1800/HC1500 HE50S/HE50H HE120     HS50 HS300 HS400 HS410
GARANTIE 2 ANS Pas de service Premium	       Cartes P2 LCD HMX100 HS450 RP50 HMC71 SPD850      PCD2/PCD20/PCD30/35 Caméscopes à bande HRW10/MSU10 Magnétoscopes à bande Autres caméras/tourelles/contrôleurs

Garantie 2,3,5 ans :

- Les garanties de 2, 3, 5 ans sont **gratuites**.
- L'extension de garantie +2 ans peut être commandée, il existe deux références :
AG-P2YW200 = 299€ (HVX200, HVX201A) et AJ-P2YW987 = 899€ (SCP700, SPX800, SPX900)

Service Premium :

- Réparation sous 5 jours par le Centre de Réparation Européen Panasonic (CERC).
- Echange contre un produit équivalent si le produit ne peut pas être réparé en 5 jours.
- Service en ligne **gratuit** et valable pendant toute la durée de la garantie.

Réparations Service Premium:

- Les produits garantis 2, 3 ou 5 ans avec Service Premium, peuvent être réparés par Panasonic ou en station technique agréée **pendant les 2 premières années**.
 - Après 2 ans, seul Panasonic peut prendre en charge les réparations sous garantie.
- Les cartes P2 à réparer doivent être renvoyées directement à Panasonic France.

Pour vos commandes de réparation: <https://broadcast.panasonic-support.eu>
Support pour vos demandes/suivi de réparation: **08 25 54 00 79 (Sophie Beauchêne)**