

PROCÉDURE SAV - MÉMO

AU PRÉALABLE

LE CONSOMMATEUR **PRÉPARE SA FACTURE D'ACHAT**



LE CONSOMMATEUR **CONTACTE DIRECTEMENT LE SAV** DE LA MARQUE :

→ garantie.midland@alanfrance.fr
→ 09 72 17 81 30

LE SAV MIDLAND DÉTERMINE SI LES CONDITIONS DE GARANTIE SONT RESPECTÉES



SERVICE APRÈS-VENTE

MIDLAND
MOVING COMMUNICATION

GARANTIE 5 ANS *
* uniquement en magasin



• **TÉLÉPHONE**
du mardi au vendredi de 9h00 à 12h30
et 14h00 à 17h00

☎ **09 72 17 81 30**

• **MAIL**
garantie.midland@alanfrance.fr

AUCUN DÉFAUT DE FABRICATION N'EST CONSTATÉ : LA PRISE EN CHARGE SAV EST REFUSÉE

- LE CONSOMMATEUR À LA POSSIBILITÉ D'ACHETER CERTAINES PIÈCES DE RECHANGE AU SAV MIDLAND

LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE :

- MIDLAND ATTRIBUE UN **NUMÉRO RMA**
- LE CONSOMMATEUR ENVOIE LE PRODUIT DÉFECTUEUX ET SES ACCESSOIRES + FAIT FIGURER LE N° RMA DANS LE COLIS
- MIDLAND VÉRIFIE QUE LES CONDITIONS DE GARANTIES SONT RESPECTÉES

→ LE PRODUIT EST **RÉPARÉ OU REMPLACÉ** À L'APPRÉCIATION DES TECHNICIENS MIDLAND

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE

TERMES DE LA GARANTIE

Tous les articles sont soumis à une garantie contractuelle, laquelle ne fait pas obstacle à la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil ou de l'obligation de délivrance d'un bien conforme tel que prévu par l'ordonnance du 17 Février 2005.

Les appareils sont garantis deux ans, les batteries 6 mois et les accessoires 3 mois. Les extensions de garantie proposées par Alan France ne couvrent que les appareils, dans les mêmes conditions que la garantie initiale.

Toutes les autres extensions de garantie - ci-après "extensions de garantie optionnelles" pour être valides, doivent être souscrites en même temps que l'appareil, de sorte à figurer sur la facture de l'appareil associé.

En cas d'achat simultané (sur la même facture) de plusieurs exemplaires du même appareil ou du même type d'appareils, pour être valides, les extensions de garantie optionnelles doivent figurer au même nombre que les appareils.

La garantie contre tout défaut de matière ou de fabrication prend acte ; Pour les produits encore en production : à compter de la date de facture établie au client final, sous réserve que celle-ci soit établie moins de 24 mois après la livraison des articles par "Alan France" au grossiste ou revendeur autorisé.

Pour les produits hors production : à compter de la date de facture établie au client final, sous réserve que celle-ci soit établie moins de 18 mois après la livraison des articles par « Alan France » au grossiste ou revendeur autorisé. La facture établie au client final tient lieu de garantie. Une copie doit impérativement être jointe en cas de retour Alan France examinera le produit retourné et, si la réclamation du client est couverte par la présente garantie contractuelle, Alan France s'engage à réparer ou remplacer gratuitement le produit par le même article ou par un article comparable. Il est noté par le client que les indications de portée des appareils et d'autonomie des batteries sont théoriques et données à titre indicatif uniquement. Ces caractéristiques varient d'un exemplaire à l'autre, sont dépendantes des conditions environnementales et sont amenées à évoluer dans le temps de façon naturelle et selon l'usage du client. La différence qui peut être constatée entre ces indications et les performances réelles du produit ne constitue pas un défaut et ne peut donc pas entrer dans le cadre de la garantie contractuelle.

Les garanties contractuelles, commerciales, et les extensions de garantie incluses ou optionnelles, ne s'appliquent pas en cas d'utilisation inappropriées, de modification ou de dommage que ce soit volontaire ou involontaire.

1. PROCÉDURE DE GARANTIE

Afin de pouvoir répondre rapidement et traiter les réparations dans les plus brefs délais, le consommateur peut joindre le SAV des manières suivantes :

- Courriel : garantie.midland@alanfrance.fr
- Par téléphone : 09 72 17 81 30, du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17 h.

La garantie couvre exclusivement le remplacement ou la réparation, pièces et main d'oeuvre comprise, des matériels reconnus défectueux par les techniciens de SAV, seuls qualifiés pour en juger.

"Alan France" ne peut être tenu responsable d'une quelconque usure normale, ni défauts résultant d'un usage abusif ou inapproprié, de surcharges électriques, d'une utilisation non-conforme du matériel. Sont exclus de la garantie, les causes imputables au client lors de catastrophes naturelles, inondations, incendies ou chute ainsi que les matériels de consommation tels que batteries, accessoires audio... Toutes interventions de la part du client sur le dît matériel, rend la garantie caduque.

Avant tout retour, le consommateur doit en premier lieu prendre contact avec le SAV en indiquant le problème rencontré, le modèle de produit concerné ainsi que le lieu et la date d'achat. « Alan France » ne prend en charge que les produits vendus par notre réseau de grossistes et revendeurs autorisés ou sur notre site internet. Si un retour du produit au SAV est nécessaire, Midland communiquera un numéro de Retour Matériel Autorisé (RMA) qui devra obligatoirement figurer dans le colis. Sauf mention contraire du SAV, le produit doit être renvoyé avec tous ses accessoires d'origine. Il convient d'emballer soigneusement les produits, d'utiliser leur emballage d'origine ou un emballage adapté, de les caler convenablement dans le colis et d'utiliser les matériaux nécessaires à leur protection durant le transport. Les dommages survenant durant le transport ne sont pas couverts par la garantie.

L'envoi du produit est à la charge de l'expéditeur et sera à renvoyer à l'adresse ci-dessous :

SAV ALAN FRANCE
CAP HORIZON BÂT. D, LOT 6
10 IMPASSE DE PYTHAGORE
13127 VITROLLES

Tout produit envoyé sans autorisation (RMA) ne sera pas traité par le SAV et sera tenu à la disposition de l'expéditeur durant 30 jours ou renvoyé à ses frais. Si l'expéditeur refuse le renvoi du produit à ses frais et ne procède pas au retrait du produit dans le délai indiqué, celui-ci devient la propriété de « Alan France ». Si pour une raison quelconque, il n'est pas possible de contacter l'expéditeur et que celui-ci ne se manifeste pas sous 45 jours, le produit devient la propriété de « Alan France ». Pour toute demande de prise en charge sous garantie, une copie de la facture établie au client final doit obligatoirement être jointe au matériel. Si la facture est manquante à réception du colis, le produit sera considéré hors garantie.

A réception du produit, il sera pris en charge par un technicien, qui en vérifiera l'état. Puis le produit sera, soit réparé par « Alan France », soit remplacé par un échange standard ou par un équivalent selon la disponibilité après accord du client. Le délai de traitement est de maximum 4 semaines après réception du colis.

Un échange standard n'est pas systématique et est laissé à l'appréciation de "Alan France".

Si les tests révèlent une panne due à une mauvaise utilisation ou mise en route de l'appareil, la procédure sera la même que pour un appareil hors garantie.

2. LIMITES DE LA GARANTIE

Les garanties contractuelles, commerciales, et les extensions de garantie incluses ou optionnelles, ne s'appliquent pas en cas d'utilisation inappropriées, de modification ou de dommage que ce soit volontaire ou involontaire.

Ces imitations de garantie incluent notamment et non exhaustivement :

- L'usure des appareils s'ils ne sont pas utilisés correctement, les gammes XT ne doivent pas être utilisés par des professionnels régulièrement car ils sont prévus uniquement pour un usage ponctuel

PROCÉDURE SAV - DÉTAILLÉE - SUITE

- Les chutes et les chocs, les fortes vibrations ;
- Les dégâts causés par les piles, piles rechargeables et batteries d'autres marques ou non approuvées par le fabricant
- Les dégâts causés par le mauvais usage des piles, piles rechargeables et batteries (insertion dans le mauvais sens, surcharge, etc...)
- L'utilisation d'accessoires d'autres marques ou non approuvés par le fabricant
- L'ouverture de l'appareil par toute personne hors SAV Alan France
- L'exposition prolongée au soleil, l'exposition à des températures hors de la plage de fonctionnement indiquée dans le manuel ou sur l'emballage
- L'exposition à l'eau en dehors des spécifications IP de l'appareil, ou à toute humidité pour les appareils non classés ou classés en dessous de IPx4
- L'exposition aux atmosphères corrosives ou oxydantes (proximité de la mer, d'une piscine, de produits chimiques, etc...)
- L'exposition aux rayonnements puissants ou irradiants (champs électromagnétiques, infrarouges, X, gamma, etc...)
- Les dégâts résultants de la proximité de phénomènes naturels (foudre, incendie, etc...)

Et de manière générale, tout ce qui n'est clairement pas imputable à un défaut de fabrication de l'appareil.

Il est rappelé que ces garanties ne couvrent que le fonctionnement de l'appareil, en aucun cas son état cosmétique.

3. PRODUITS HORS GARANTIE

A réception du produit, il sera pris en charge par un technicien, qui en vérifiera l'état et établira un devis dans les meilleurs délais, si la réparation peut être assumée par notre SAV. Dans certains cas rares, nos techniciens peuvent être amenés à renvoyer l'appareil chez le fabricant ; le temps nécessaire à l'établissement du devis dépendra de la réponse usine.

Après émission du devis, le client dispose de 30 jours pour informer « Alan France » de sa décision d'accepter ou non le devis. Sans réponse de la part du client, un rappel est effectué après l'expiration de ce délai. Si le client ne s'est toujours pas manifesté 30 jours après le rappel, les produits deviennent la propriété de "Alan France".

Si le devis est accepté par le client, la réparation est effectuée

sous un délai maximum de 4 semaines pour les réparations au SAV, 6 semaines en cas de retour chez le fabricant.

Les articles 5 et 6 des présentes conditions générales de vente s'appliquent pleinement aux produits réparés. Les frais de retour sont à la charge du client et figurent au devis.

Si le devis est refusé par le client, celui-ci peut à sa convenance, soit se faire renvoyer les produits moyennant le paiement des frais de prise en charge (26€ TTC pour un appareil + 8€ TTC par appareil supplémentaire), soit céder les produits à « Alan France ». Sans décision de sa part 30 jours après sa notification de refus du devis, les produits deviennent la propriété de « Alan France ».

Pour les produits qui ne sont pas réparables ou dont la réparation n'est pas économiquement viable, les produits sont d'office cédés à « Alan France » sauf demande expresse du client qui peut récupérer les produits moyennant paiement des frais de port. La demande doit intervenir dans les 48 heures suivant la notification par « Alan France » de l'état non réparable (BER) des produits. En cas de non-paiement de la facture correspondante (frais de port) sous 30 jours, les produits deviendront la propriété de « Alan France » et la facture annulée.

Produits fonctionnels :

Si les tests ne révèlent aucun dysfonctionnement, le matériel sera renvoyé au client à ses frais. Dans les cas où le client a réclamé une expertise du produit ou a invoqué un problème dont il était évident qu'il n'était pas présent, des frais de prise en charge de 26€ TTC (par dossier, pour un appareil + 8€ TTC par appareil supplémentaire) seront facturés. En cas de non-paiement de la facture correspondante (frais de port ou frais de prise en charge) sous 30 jours, les produits deviendront la propriété de « Alan France » et la facture annulée.

4. PIÈCES DÉTACHÉES

Il est probable qu'avec le temps, le consommateur ait besoin de se procurer des pièces détachées pour palier à l'usure naturelle du produit. Dans ce cas, le consommateur ou le revendeur contacte le SAV pour demander la pièce détachée et sera facturé par ALAN France directement.

5. MISE À L'EXPORT

Si le consommateur souhaite mettre à l'export son G9-PRO, il peut le faire via le SAV Midland.

Pour cela, il convient de l'emballer soigneusement selon les consignes indiquées dans les paragraphes précédents, de contacter le SAV pour obtenir votre numéro de retour et de le faire parvenir avec tous les documents mentionnés précédemment, en port payé, par le moyen de transport le plus sûr et le plus en adéquation avec l'appareil.

A réception de l'appareil, il sera pris en charge par un technicien, qui effectuera la mise à l'export pour le montant convenu. La facture sera adressée et facturée par ALAN France directement. L'appareil est renvoyé à l'adresse figurant sur la fiche de retour SAV à la charge du client.

A noter que ce lien entre Midland-ALAN France et les consommateur ou distributeurs est valable uniquement dans la cadre du SAV, pour le reste CYNNOTEK est l'interlocuteur commercial unique !

POUR RÉSUMER :

- LE CONSOMMATEUR OU REVENDEUR TRAITE EN DIRECT AVEC LE SAV MIDLAND
- CYNNOTEK ET LE REVENDEUR **NE DOIVENT PAS** PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE
- **AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**