

Aout2010

Avant de retourner un produit défectueux, merci de vérifier sur notre site www.dexxon.eu rubrique Services/Guide des garanties si le produit peut faire l'objet d'un retour chez Dexxon ou s'il convient de s'adresser directement au fabricant suivant le cas:

- Le produit n'est pas autorisé en retour chez Dexxon: se référer aux consignes précisées dans le guide des garanties pour les retours direct fabricant.
- Le produit est autorisé en retour chez Dexxon: suivre la procédure ci-dessous.

Dans tous les cas: DEXXON se réserve le droit de refuser de garantir certains produits.

- Tout retour d'unités défectueuses effectué sans numéro de RMA ne sera pas accepté et peut faire l'objet sans notification d'un retour à vos frais.
- Le formulaire de demande de retour de produit défectueux doit être complété dans sa totalité afin d'assurer un traitement optimal de la procédure de retour, dans le cas contraire votre demande sera rejetée.
- Le Service Client confirmera votre demande de retour dans un délai de 3 jours ouvrables.
- Un numéro de retour est valide uniquement pendant 30 jours.
- Tout produit renvoyé doit-être accompagné de la preuve d'achat pour faire valoir la garantie.
- Les produits défectueux doivent être retournés dans leur emballage d'origine avec tous les matériels, logiciels et accessoires d'origine.

Pour un traitement rapide, nous vous encourageons à rassembler vos produits et à globaliser vos envois

PROCEDURE DE RETOUR

1. Pour enregistrer votre demande d'autorisation de retour, vous disposez de 3 possibilités :

- Internet : Renseigner votre demande en ligne sur <http://www.dexxon.com/fr>,
- Fax : Télécharger notre formulaire sur notre site <http://www.dexxon.com/fr> (rubrique Services/Guide des Garanties/Demande de retour), le remplir en indiquant votre n° de dossier et références puis l'envoyer par fax au +33 826 460 453,
- E-mail : rma-fr@dexxon.eu ou directement avec votre gestionnaire litiges.
- En indiquant dans tous les cas :
- Référence Dexxon/code barre du produit,
- Désignation,
- N° de série,
- Quantité,
- N° de facture / Commande Dexxon,
- Nature des problèmes rencontrés.

2. Dans un délai de 5 jours ouvrables, en cas d'acceptation de votre demande, le Service Client vous renverra le numéro d'accord de retour correspondant. En cas de refus, le Service Client vous précisera le motif de non acceptation.

3. Renvoyez dans les 30 jours vos produits à l'adresse indiquée sur l'accord de retour accompagnés obligatoirement de la preuve d'achat.

Note: Les produits doivent être retournés avec le Numéro d'accord de retour visible à l'extérieur des colis. Dans le cas contraire, ils seront refusés et renvoyés.

4. A la réception de votre colis, les produits seront contrôlés pour vérifier l'éligibilité aux critères de garantie Dexxon.

Sont exclus de la garantie :

- Les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'appareil,
- Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, écaillures, égratignures, fissures ne nuisant pas au fonctionnement de l'appareil,
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive,
- Les dommages résultant d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences (erreurs de branchement, pannes d'antenne, etc.),
- Les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou de nettoyage de l'appareil,
- Le remplacement ou la réparation des écrans LCD du fait de la présence de PIXELS défectueux,
- Le remplacement des pièces consommables (télécommande, accessoires, câbles, etc.),
- Tout Matériel sur lequel le numéro de série a été effacé ou altéré,
- Le remplacement ou la réparation des appareils résultant d'une oxydation corrosive lente,
- Les dommages directs et indirects, matériels et immatériels, consécutifs à la panne de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc.),
- Les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le constructeur,
- Les dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation du produit ou du logiciel,
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale. En effet, nos produits sont destinés à un usage non professionnel,
- Les dommages résultant d'acte de vandalisme, de la force majeure (incendie, foudre, tempête) ou d'une surtension électrique,

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, insurrection, confiscation par les autorités, risque atomique,
- Produits spécifiquement développés pour le client, produits obsolètes et produits périmés,
- La perte ou la destruction de données stockées, ainsi que les dommages aux logiciels consécutifs notamment à une restauration ou à des pannes,
- Enfin, il est rappelé que le client devra faire son affaire personnelle de la sauvegarde régulière des données contenues sur son disque dur ou dans la mémoire interne de son appareil, et ce avant tout dépôt de celui-ci au SAV,

5. Le remboursement des produits retournés se fera au tarif en vigueur au jour de la réception du retour par Dexxon et dans la limite du montant initialement facturé.

6. Dans le cas où des produits auraient été retournés sans accord écrit de Dexxon ou bien qu'après diagnostic interne/fabricant les produits ne seraient pas conformes ou hors garantie, aucun avoir ni remplacement ne sera fait.

Le client recevra dans les 3 jours ouvrés un courrier lui confirmant la mise à disposition de la marchandise pour un délai maximum de 10 jours, conformément à l'article 12 de nos Conditions Générales de Vente.

Dans l'hypothèse où les marchandises n'auraient pas encore été payées par le client, le paiement restera dû à l'échéance initiale.

7. Contact Service Client :

- Tél : +33 (0) 8 26 460 450
- Mail : rma-fr@dexxon.eu
- Fax : +33 (0) 8 26 46 453
- Adresse de retour : CEPL – Service RMA - 3 bis rue Jean Jaurès - 78570 Marly la Ville

8. Les produits vendus par DEXXON sont garantis dans les conditions déterminées par le fabricant lesquelles doivent être respectées scrupuleusement (conditions et modalités consultables sur le site <http://www.dexxon.com/fr> (rubrique Services/Guide des Garanties)). Le fait d'actionner la garantie n'est en aucun cas un motif de non paiement de la facture correspondante. La garantie exclut, pour DEXXON, toute obligation de réparer les dommages directs et indirects résultant de l'utilisation et ou de la défaillance des marchandises livrées.

Pour connaître la période de garantie pour chacun de nos produits merci de se référer au site Internet <http://www.dexxon.com/fr> (rubrique Services/Guide des garanties). (Période à partir de la date d'achat du client final en magasin).

Note : SPECIFIQUE AUX PRODUITS EMTEC.

Contact et aide pour le consommateur final.

En cas de panne d'un produit de la famille Movie Cube sous garantie le consommateur dispose de différentes façons d'obtenir l'aide d'un professionnel :

- En ligne, au travers d'un technicien en utilisant la rubrique Support Online assistance sur le site <http://www.emtec-international.com>,
- Par téléphone : +33 (0) 974 504 000. Possibilité d'envoyer le produit pour réparation.