DEMANDE RMA

AUTORISATION DE RETOUR DE MATÉRIEL

Bosch Security and Safety Systems

BOSCH
Invented for life

VEUILLEZ RENSEIGNER TOUS LES CHAMPS
Plus vos informations seront détaillées, plus vite nous pourrons les traiter et ainsi éviter toute question supplémentaire.

Veuillez indiquer le numéro du matériel et le **numéro de série ou de lot du produit** (voir les exemples d'étiquettes de produits) dans les champs correspondants ci-dessous. Vous pouvez également nous envoyer une photo de l'étiquette du produit.

Afin de déterminer la période de garantie, veuillez inclure une preuve d'achat et, le cas échéant, le **certificat d'extension de garantie** et/ou une autre preuve d'un accord **d'extension de garantie**.

Veuillez nous renvoyer le produit défectueux **sans les accessoires**.

Après traitement de votre demande, nous vous enverrons une confirmation expliquant comment procéder.
Pour de plus amples informations, veuillez consulter la page 2 ou contacter le Service après-vente.

SERVICE APRÈS-VENTE
Téléphone: 00800 21706 566 (appel gratuit)
Fax: +49 (0) 9421 706 350
E-mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com

ADRESSE DE FACTURATION

1	Numéro client	
2	Société	
3	Personne à contacter	
4	E-mail	
5	Téléphone	
6	Rue, numéro	
7	Code postal, ville	
8	Pays	

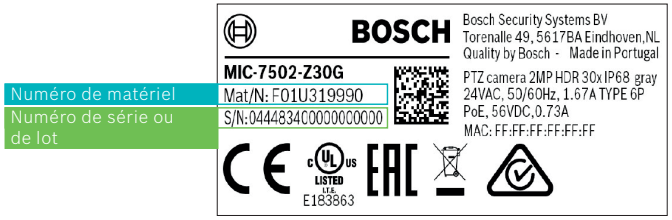
ADRESSE DE COLLECTE
SI ELLE DIFFÈRE DE L'ADRESSE DE FACTURATION

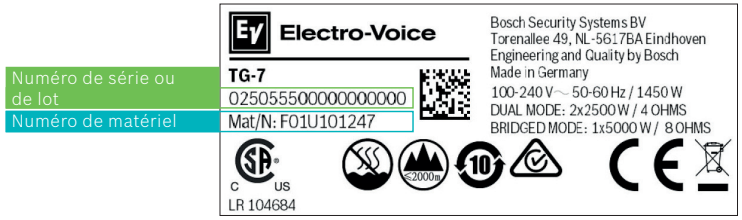
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

ADRESSE DE LIVRAISON
SI ELLE DIFFÈRE DE L'ADRESSE DE FACTURATION

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

EXEMPLES **D'ÉTIQUETTES DE PRODUITS**





ARTICLE	NUMÉRO DE MATÉRIEL Voir un exemple d'étiquette de produit	NUMÉRO DE SÉRIE OU DE LOT Voir un exemple d'étiquette de produit	CODE RETOUR	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU DEFAULT Important	DIVERS Adresse MAC, protocole caméra MIC, licence logicielle), SSN, Informations sur l'extension ou les mises à niveau	VOTRE RÉFÉRENCE
1			Code retour			
2			Code retour			
3			Code retour			
4			Code retour			
5			Code retour			

Si le formulaire est transmis par fax ou par e-mail, les conditions générales mentionnées page 2 pour l'échange et la réparation sont acceptées.

DATE 21. August 2018

ENVOYER LA DEMANDE RMA
CLIQUEZ ICI POUR ENVOYER LA DEMANDE

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LA RÉPARATION ET LES ÉCHANGES

Généralités
Les conditions suivantes s‘appliquent à toutes les réparations et aux travaux préparatoires tels que les inspections et les devis estimatifs. En cas de réparation relative à une réclamation dans le cadre de la garantie, la réparation est complémentaire aux termes de la garantie.

Si la garantie est toujours applicable, Bosch Security and Safety Systems échange ou répare gratuitement votre appareil défectueux. Si, dans le cadre de la garantie, la panne ou la défaillance est imputée à une mauvaise utilisation, une exploitation inappropriée, un conditionnement inadapté ou une tentative de réparation non autorisée, toute réclamation au titre de la garantie est exclue. Ceci affecte également toute modification apportée à l‘unité notamment la peinture ou la reconstruction. L‘ensemble des frais encourus et afférents est facturé au client.

Une fois la note de réparation fournie, le client recevra un numéro RMA (Autorisation de retour de matériel). Ce numéro est valable 30 jours à compter de la date d‘attribution. Les numéros de série, les modèles et le nombre d‘appareil envoyés à Bosch Security and Safety Systems doivent correspondre aux informations fournies dans la note de réparation. Toute incohérence peut entraîner des délais de traitement plus longs et/ou des frais supplémentaires.

Expédition et frais de transport
L‘appareil sera récupéré et renvoyé par un transporteur agréé par Bosch Security and Safety Systems. Le client doit s‘assurer que le numéro RMA est clairement visible sur l‘emballage. Dans le cadre de la garantie, Bosch Security and Safety Systems prend en charge les frais de collecte et de retour. En dehors de la garantie, les frais de transport sont inclus dans le prix de réparation.

Opérations de dédouanement, frais de douanes et taxes
Les livraisons s‘effectuant vers les pays externes à l‘UE peuvent engendrer des frais complémentaires, notamment des opérations de dédouanement, des frais de douanes et des taxes, qui doivent être acquittés par le client.

Emballage
L‘appareil doit être renvoyé dans un emballage identique ou similaire à l‘emballage d‘origine, adapté au transport. En cas d‘échange de l‘appareil, veuillez utiliser, si possible, l‘emballage de l‘appareil d‘échange. Remarque : tout emballage d‘origine renvoyé à Bosch Security and Safety Systems ne peut pas être renvoyé au client.

Appareils d‘échange
En cas d‘Échange anticipé, le client recevra un appareil de remplacement avant même que Bosch Security and Safety Systems ait reçu votre appareil défectueux. En général, les appareils de remplacement sont envoyés **sans les accessoires**. Veuillez **ne pas inclure les accessoires** dans le retour (par ex., la télécommande, le câble, l‘alimentation externe, etc.).

Bosch Security and Safety Systems se réserve le droit de facturer au client le montant de l‘appareil d‘Échange anticipé si :

1. Bosch Security and Safety Systems n‘a pas reçu l‘appareil défectueux sous **10 jours** à compter de la livraison de l‘appareil d‘Échange anticipé.
2. L‘appareil défectueux est renvoyé dans un état qui ne respecte pas les termes de la garantie.
3. L‘appareil retourné ne respecte pas les spécifications du formulaire RMA.

Si Bosch Security and Safety Systems reçoit l‘appareil défectueux après que le client ait été facturé pour l‘appareil d‘échange, Bosch Security and Safety Systems facture au client des frais qui dépendent du montant de la facture et de la date de retour.

Réparations en dehors de la garantie
Le client reçoit une confirmation de réparation pour les travaux à effectuer, incluant un tarif forfaitaire ou un devis estimatif individuel. Les deux montants incluent les frais de transports, les diagnostics, le nettoyage, les mises à niveau appropriées si nécessaire, les réparations, les pièces de rechange, l‘étalonnage, le test de fonction et le rapport de réparation. Pour passer la commande, le client doit signer cette confirmation et l‘envoyer par e-mail ou par fax à Bosch Security and Safety Systems. Bosch Security and Safety Systems propose une garantie de 90 jours sur les réparations.

Afin d‘établir un devis estimatif, les interventions doivent être réalisées sur l‘appareil. Dans certains cas, ces interventions ne seront pas réalisées si le bon pour réparation n‘est pas émis. Le client n‘est pas autorisé à exiger que l‘appareil soit rétabli dans son état d‘origine. Dans la mesure du possible, Bosch Security and Safety Systems effectue le minimum de modifications. Le tarif forfaitaire ne s‘applique pas si la réparation de l‘appareil est jugée non rentable (le montant de la réparation dépasse la valeur résiduelle de l‘appareil). Dans ces cas exceptionnels, Bosch Security and Safety Systems se réserve le droit d‘ajuster le prix forfaitaire conformément à l‘augmentation de la dépense. Le client est informé du changement.

Frais
Si le client ne confirme pas l‘estimation des frais dans un délai de 14 jours, ou les refuse, Bosch Security and Safety Systems renvoie l‘appareil au client et facture des frais de traitement pour couvrir les coûts associés aux analyses et aux frais de transport. Des frais de dossier seront également facturés si le périphérique est à mettre au rebut à l‘usine Bosch Security and Safety Systems.

Responsabilité
Toute réclamation liée à un endommagement dû à une légère négligence (indépendamment de sa nature juridique) est exclue. Si l‘appareil est endommagé pendant la réparation, seul Bosch Security and Safety Systems a le droit et le devoir de réaliser un entretien correctif gratuit. Ceci exclut tous les coûts pouvant survenir au cours de l‘échange et l‘installation sur le site du client. S‘il n‘est pas possible d‘effectuer l‘entretien correctif ou si les frais afférents dépassent la valeur de l‘appareil d‘échange Bosch Security and Safety Systems peut échanger l‘appareil en payant le prix d‘achat d‘un appareil comparable ou fournir, à sa convenance, un appareil, neuf ou d‘échange. Cela s‘applique également si l‘appareil est perdu.

Juridiction compétente
Si le client est un commerçant ou une personne morale de droit public, la juridiction compétente est Straubing, en Allemagne.