

## Procédure de demande RMA

Afin de traiter au mieux votre demande, merci de respecter les points suivants :

### Sur le formulaire « Demande de RMA »

➤ Complétez **informatiquement** les champs ci-dessous. **Sans ces informations, la demande ne sera pas prise en compte.**

Vos coordonnées

*Nom de la société, des contacts administratif et technique, une adresse mail et l'adresse pour le retour du produit*

Le numéro du Bon de Livraison ou de la Facture

La référence du produit

Le numéro de série

Le descriptif de la panne

➤ Retournez par mail la demande à l'adresse **sav-admin@ecrin.com**.

**Un numéro de RMA vous sera ainsi attribué pour permettre l'envoi du colis**

⇒ **ATTENTION : Aucun matériel ne sera accepté sans numéro de RMA**

### Envoi du colis

➤ Pour envoyer votre produit,

- Veuillez joindre un exemplaire du formulaire « Demande de RMA » complété à l'intérieur du carton.
- Mettre à l'extérieur du carton le numéro de RMA (clairement affiché)
- Envoyer le matériel à :

ECRIN SYSTEMS  
<N° RMA>  
143, rue Louis NEEL  
ZI du Pré ROUX  
38920 CROLLES  
France

➤ Merci de renvoyer le matériel dans son emballage d'origine ou à défaut dans un emballage adéquate (carton solide, sachet antistatique pour les cartes électroniques et autres matériels sensibles, éléments de maintien et de protection, palette si besoin ...). Ne pas empiler plusieurs matériels dans un emballage sans protections intercalaires. Vérifier que le matériel ne bouge pas dans son emballage. Sans ces précautions, la garantie pourra être annulée en cas de dommages.

➤ Ne pas joindre de câbles ni d'accessoires, sauf si demandé par ECRIN Systems pour aider à la résolution du problème. Ces composants additionnels devront être listés dans la case « Commentaires ». Auquel cas, ECRIN Systems se dégage de toute responsabilité en cas de perte.

**Contact ECRIN :** [sav-admin@ecrin.com](mailto:sav-admin@ecrin.com)**Cadre réservé à ECRIN :**Demande :  SAV SUPPORT**Date de la demande :**

N°RMA :

N°DOSSIER SUPPORT :

Matériel :  SOUS GARANTIE HORS GARANTIE

## VOS COORDONNEES

**SOCIETE :**

Adresse :

Contact Administratif :

Tél. :

Email :

Adresse de livraison (si différente) :

Contact Technique :

Tél. :

Email :

## COMPLEMENTS D'INFORMATIONS

*(Préciser « N/A » pour les champs qui ne vous concernent pas)*

N° BL ou Facture :

Votre n° de NC :

N° Dossier Support :

N° Contrat de maintenance Spécifique :

## COMMENTAIRES

*(Pour les produits embarqués, merci de préciser l'OS, la RAM, accessoires additionnels ou toute autre information utile pour la réception et le retour du châssis)*

## MOTIF DU RETOUR :

*(Préciser si la panne est survenue au premier démarrage et faire un descriptif précis du constat)*

Quantité	Référence produit ECRIN/CLIENT	Numéro de série	Description de la panne

## Conditions générales de RMA

➤ Merci de vérifier que vous avez bien rempli les champs suivant la procédure (page 1). Un numéro de RMA vous sera attribué après le traitement de ce document. Il devra être inscrit sur le colis. Si votre matériel n'est pas retourné dans un délai de 4 semaines suivant la date d'émission du numéro RMA, la demande RMA devra être réitérée.

➤ **Cas des produits hors garantie ou sous garantie où l'utilisateur est responsable du dysfonctionnement :**

**Diagnostic ECRIN sur intégration :** Si votre matériel est jugé hors garantie (mauvaise utilisation, matériel endommagé, période de garantie dépassée...) ou si aucune panne n'est trouvée lors du diagnostic ECRIN, **un minimum de 250 € HT (frais de ports inclus) vous sera facturé (+ devis complémentaire si le cout de la réparation est supérieur au montant forfaitaire).**

**Diagnostic fabricant sur composant :** S'il est jugé hors garantie par le constructeur (mauvaise utilisation, matériel endommagé, période de garantie dépassée...) ou si aucune panne n'est trouvée, **un minimum de 80 € HT (frais de ports inclus) vous sera facturé. (+ devis complémentaire si le cout de la réparation est supérieur au montant forfaitaire).** Lorsque le devis de réparation vous sera communiqué, vous aurez 15 jours pour nous adresser la commande, passé ce délai, les pièces vous seront retournées non réparées et le forfait de 80 Euros vous sera tout de même facturé.