

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 de livraison**

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 **sales@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 : **sales@ecrin.com**Cadre réservé à ECRIN :Demande : SAV SUPPORT

N°RMA :

N°DOSSIER SUPPORT :

Matériel : SOUS GARANTIE HORS GARANTIE

Date de la demande :

NOM DU CLIENT

Adresse de livraison :

Contact Administratif :

Tél. :

Email :

Contact Technique :

Tél. :

Email :

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

N° BL ou Facture : N°

Votre n° de NC :

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 GENERALES 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.

Tous les produits hors garantie ou sous garantie où l'utilisateur est responsable du dysfonctionnement seront soumis à offre avant leur prise en charge :

Forfait diagnostic ECRIN (COTS et /ou système intégré) : 500 € (frais de ports inclus) envoyé dès la réception de la demande de RMA. La commande « Diagnostic ECRIN » sera facturée dès réception de l'équipement

Offre de devis complémentaire si le coût de la réparation est supérieur au montant forfaitaire de 500€. Une demande préalable d'accord du forfait de réparation sera envoyée au client avant réparation du matériel. Lorsque l'offre de réparation validée vous sera communiquée, vous aurez 15 jours pour nous adresser la commande, passé ce délai, les pièces vous seront retournées non réparées et un forfait de 150 € HT en plus du forfait diagnostic ECRIN vous sera facturé.