

Procédures SAV 2009 Grand Public

Marque	Produits : Durée garantie	Procédure SAV
SEAGATE	Disque dur : 5 ans	<p>Pour ces 3 marques, envoi des produits avec justificatifs chez</p> <p>VILMA SAV TCP 601 AV BLAISE PASCAL 77550 MOISSY CRAMAYEL</p> <p>Support Sandisk : 01.71.23.03.28</p>
MAXTOR	Disque dur : 3 ans	
SANDISK	Carte blue line (sauf xD): 5 ans Carte xD: 1 an Carte Ultra & Extreme : 10 ans Lecteur et adaptateur: 2 ans Clé usb & lecteur MP3 : 2 ans	
GE	APN : 2 ans Les accessoires livrés (accu, câbles, etc.) ne rentrent pas dans le cadre de la garantie constructeur.	<p>Dans tous les cas, contacter le support par</p> <p>Tél : 0800 881 872 (gratuit depuis un poste fixe) e-mail : geservicefrance@orange.fr</p> <p>pour enregistrement et enlèvement du produit si produit défectueux : échange et retour point de vente</p>
RICOH	APN : 2 ans Les accessoires livrés (accu, câbles, etc.) ne rentrent pas dans le cadre de la garantie constructeur.	<p><u>Panne au déballage</u> : stock magasin ou dans les 15 jours qui suivent la date de vente.</p> <p>Si stock, le revendeur échange l'appareil et l'enregistre sur www.vilma2-info.com (tél. 0800.881.870 pour créer un compte utilisateur). Cet enregistrement génère une étiquette retour UPS prépayée.</p> <p>Attention : le produit doit être retourné <u>complet dans son emballage d'origine</u> (boite + accessoires) avec la preuve de vente < 15 jours (ou facture achat si produit non vendu) pour faire l'objet d'un échange.</p> <p><u>Réparation sous garantie</u> : Date de vente > 15 jours. Enregistrement du produit sur www.vilma2-info.com (tél. 0800.881.870 pour créer un compte utilisateur). Cet enregistrement génère une étiquette retour UPS prépayée. Le suivi des réparations se fait également en ligne à cette adresse.</p> <p><u>Hors garantie</u> : Envoi du produit pour devis chez VILMA, Service RICOH, 601 avenue Blaise Pascal, 77550 Moissy Cramayel.</p> <p>Aide à l'enregistrement : 0800 881 870 (gratuit depuis un poste fixe)</p>
AGFA photo SAGEM	Cadre photo numérique : 1 an Imprimante 10x15 : 1 an	<p>Envoi des produits avec justificatifs chez</p> <p>SAGEM Communication, Service clients CRA FAX, 11 rue des Nouettes, ZI de Quevert, 22100 DINAN.</p> <p>Support technique : 01.70.48.04.83</p>

SAMSUNG	APN / Reflex / objectif / flash : 2 ans Camescope : 1 an Accessoires : 1 an Batterie rechargeable : 3 mois	<p><u>Panne au déballage</u> : dans les 30 jours qui suivent la date de vente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande d'accord de retour (dans les 30 jours qui suivent la date de vente) à l'aide du formulaire en page 3 Envoi du produit <u>complet</u> dans son emballage accompagné du numéro d'accord reçu. Après constat de la panne, émission d'un avoir. <p>* formulaire à télécharger ou envoi sur demande</p> <p><u>APN Sous garantie / Hors garantie</u> : envoi** du produit avec justificatifs chez PHOTO CINE MS, 3 rue Ch. Baudelaire, 75012 PARIS. Tél 01.44.75.73.73</p> <p>**pour les GSA, envoi chez SRP, ZA Près, Route de Fourges, 27620 Gasny. Tél 02.32.53.81.88</p> <p><u>Camescopes sous garantie</u>: nous consulter pour connaître la liste des réparateurs agréés</p> <p>Support technique : 0825.08.65.65 Support points de vente : 0825.00.00.24</p>
KINGSTON	Cartes mémoire : 10 ans Lecteur de cartes : 5 ans Clé USB : 5 ans	<p>Demande de prise en charge au support</p> <p>0825.120.325 eu_infoservice@kingston-technology.com</p> <p>Une fois le dossier SAV ouvert, envoi du produit à Kingston pour échange.</p>
PIXO	Chargeur universel : 1 an	<ol style="list-style-type: none"> Contacter TCP au 01.40.10.55.17 pour attribution d'un numéro de retour (RMA) Retour du produit chez TCP
SUNPAK	Flash électronique : 1 an	<p>Envoi du produit avec justificatifs chez :</p> <p style="text-align: center;">PHOTO CINE MS 3 rue Ch. Baudelaire 75012 PARIS Tél 01.44.75.73.73</p>
EPSON	Scanners et imprimantes Grand Public : 1 an retour atelier	<p><u>Panne au déballage</u> : dans les 7 jours ouvrés qui suivent la date de vente. Le produit doit être accompagné de toutes les cartouches + accessoires dans son emballage d'origine.</p> <p>Le revendeur saisie la demande de DOA sur http://serviceportal.epson-europe.com dans un délai de 30 jours. A réception du mail d'acceptation de prise en charge Epson, préparez le produit pour enlèvement accompagné des justificatifs (achat grossiste + vente client + mail). Laissez le colis ouvert pour vérification avec le transporteur.</p> <p><u>Sous garantie</u> (sauf Photoviewers et RD-1) : contacter le support au 09.74.75.04.04 pour connaître la liste des centres de maintenance agréés</p> <p>Photoviewers et RD-1 : contacter le 0821.017.017</p> <p><u>Hors garantie</u> : contacter le support au 0899 700 817 pour connaître la liste des centres de maintenance agréés.</p> <p>Support GP : 09.74.75.04.04</p>



DEMANDE D'ACCORD DE RETOUR PANNE AU DEBALLAGE

(Attention la panne au déballage est valable dans les 30 jours suivants la date de vente au consommateur)

Compte commercial : TCP 6269020

Date :

Cachet du magasin

Coordonnées du magasin

Raison Sociale :

Téléphone :

Informations produit

Référence complète du produit :

Numéro de série (figurant sur la plaque signalétique) :

Référence de votre dossier :

Date de vente du produit au consommateur :

Description de la panne :

Informations consommateur

Merci de joindre la facture de vente du produit au consommateur ou à défaut de compléter les coordonnées du consommateur :

Nom : Prénom :

Adresse :

CP : Ville :

Téléphone :

Demande à faxer au 01 48 17 26 53 ou par mail : buying.groups@samsung.com