

Procédure SAV

❖ Avant tout retour de matériel en panne, il est nécessaire de nous faire une demande de RMA par mail, à l'adresse suivante : support@elvitec.fr, ou par fax au 04.90.79.34.38.

❖ Nous vous ferons parvenir un formulaire à remplir, reprenant toutes les informations nécessaires au bon déroulement du SAV (vos coordonnées, description du matériel et de la panne), ainsi qu'un n° de retour.

❖ Le formulaire est également disponible sur le site www.elvitec.fr, rubrique SAV.

❖ retour du matériel défectueux :

Le matériel devra nous parvenir correctement emballé (exemple une pochette antistatique pour les cartes). Elvitec ne saurait être tenu responsable des dommages occasionnés par le transport.

Vous devrez joindre le formulaire SAV et une copie du bon de livraison ou de la facture du matériel.

Si vous pensez qu'un élément indispensable aux tests du matériel doit également être retourné, il est nécessaire de noter les références et n° de série sur le bon de retour.

❖ Coûts liés au SAV :

Matériel sous garantie : Elvitec prend à sa charge les frais administratifs, les frais de transport et les frais de réparation. Seuls les frais de transport pour nous retourner le matériel avant la réparation restent à votre charge.

Matériel hors garantie : tous les frais concernant la réparation sont à votre charge. Un devis vous sera envoyé, la réparation sera faite après acceptation du devis ou envoi d'une commande.

❖ Des frais administratifs seront facturés. Ils seront dus dans les cas suivants :

- si à réception du matériel et après une série de tests, le matériel fonctionne normalement.

- si le produit est renvoyé chez le constructeur, des tests et un devis sont faits, et que vous renoncez à la réparation.

❖ Vous pourrez à tout moment demander le suivi du SAV par mail (support@elvitec.fr) ou par fax (04.90.79.34.38).

e-mail : support@elvitec.fr

Tél. : +33 4 90 09 25 80

Fax : +33 4 90 79 34 38

Impasse Thomas Edison BP69

84120 Pertuis France

SAS ELVITEC au capital de 37 000 Euros – SIRET : 444 341 309 00029 - APE 6202A