

SUZA International France SA

POLITIQUE ET PROCEDURES DE SERVICE APRES VENTE

Notre service après vente et notre support technique ne sont offerts qu'aux clients directs de SUZA INTERNATIONAL SA, à l'exclusion des utilisateurs finaux et des revendeurs des autres grossistes.

Les produits commercialisés SUZA INTERNATIONAL SA se distinguent en deux catégories en terme de garantie, SAV et support technique: les produits sous garantie du constructeur, et les produits sous garantie de SUZA INTERNATIONAL SA.

Les produits sous garantie du constructeur sont identifiés par une mention spécifique suivant sa désignation sur le Bon de commande, Bon de Livraison ou facture. Pour cette catégorie de produits, SUZA INTERNATIONAL SA est entièrement déchargée des obligations de garantie, SAV et support technique. Les clients directs de SUZA INTERNATIONAL SA, les utilisateurs finaux sont invités à s'adresser directement aux constructeurs concernés.

Constructeur
LG

Tél
0 825 826 822 (pour les pro)

site
www.lge.fr

Le SAV des produits qui ne sont pas sous garantie du constructeur est assuré par SUZA. Afin de bénéficier de la meilleure qualité de notre service, nos clients directs sont invités à suivre rigoureusement les procédures suivantes :

- 1) Avant de vous adresser à notre service SAV, appelez notre service de support technique afin de s'assurer qu'il s'agit effectivement d'une panne qui nécessite le retour à l'atelier.
- 2) Retrouvez le Bon de livraison (qui sert du Bon de garantie) des produits concernés (sans lequel votre demande sera rejetée) et assurez que les matériels sont encore sous garantie. **La durée de garantie figure sur le Bon de livraison et court à partir de la date du Bon de livraison (ou la date de la facture correspondante).**
- 3) Téléchargez le formulaire de demande de numéro de retour, [cliquer ici](#) ou appeler notre service SAV (**01 55 81 08 08**) pour lui demander de vous le faxer.
- 4) Remplissez bien lisiblement le formulaire : préciser le type de panne pour chaque article, les termes tels que HS, ne fonctionne pas ... ne seront pas traitables. Le N° du Bon de Livraison concerné doit être OBLIGATOIREMENT mentionné sous peine de rejet.
- 5) Faxez ou envoyez par e-mail le formulaire dûment rempli à notre Service SAV : **01 55 81 02 66 (savsuz@suza.fr)**
- 6) A la réception de votre demande de retour, notre SAV vérifiera l'acceptabilité de la demande. Si votre demande est autorisée, il vous retournera le N° RMA sous 24-48H. L'obtention du N° de retour ne signifie en aucun cas l'acceptation du SAV ou avoir.
- 7) Tous les retours de produits doivent être effectués dans un délai maximum de 10 jours suivant notre accord. Dépasant ce délai, le numéro (donc l'autorisation de retour) n'est plus valable. Il faut demander un nouveau n°. Le retour de matériel avec un N° caduque sera refusé et retourné aux clients à ses frais. Le N° de retour ne peut être utilisé que pour une seule demande.
- 8) Préparant le retour du matériel, nos clients sont demandé à bien **mentionner lisiblement le numéro de RMA à l'extérieur du colis**, et joindre impérativement la feuille d'acceptation (tous colis sans N° de RMA visible sera automatiquement refusé. Tous les produits qui ne correspondraient pas à la feuille d'acceptation seront automatiquement retournés au client à ses

frais)

- 9) Notre garantie ne s'applique qu'aux dysfonctionnements relevés du fonctionnement normal de nos produits. Sont exclus de notre garantie : les avaries résultant de chocs anormaux, les erreurs de manœuvres ou les modifications effectuées par le client (ex : pour les boîtiers, façade rayé ou cassé 6 mois après la date d'achat, pour les cartes mères ports cassés ou abîmés, etc ...). Des étiquettes de garantie collées sur les produits ne doivent pas, en aucun cas, être déchirées ou ôtées sous peine de rejet. Les réparations, modifications ou remplacement des pièces défectueuses, pendant sa période de garantie, ne prolongent pas sa durée de garantie. Si le matériel retourné s'avère sans défaut, un forfait de 30€ HT correspondant au travail de test de nos techniciens sera facturé au client. Le retour des produits sans défauts de fonctionnement est à la charge du client.
- 10) La durée de traitement des SAV acceptés est d'environ une semaine ouvrable.
- 11) Pour les SAV refusés, la totalité des frais (aller-retour) sont à la charge du client. Pour les SAV acceptés, les frais du trajet Client-SUZA sont à la charge du client, tandis que ceux du trajet SUZA-client est à la charge de SUZA.
- 12) Pour le SAV des clients hors France métropolitaine, tous les frais d'envoi, y compris ceux de retour, sont à la charge du client.

SUZA INTERNATIONAL SA

Service SAV