# CONTACT SAV PAR MARQUE

*Cliquez sur la marque désirée*

**Informations fournies sous réserve de modification de la part du constructeur. Mca technology ne saurait être tenu pour responsable si le fabricant ne l'a pas informé d'éventuelles modifications**

Pour obtenir des informations sur les garanties : http://www.acer.fr/ac/fr/FR/content/standard-warranty

| Famille de produit | Type de problème | Début Garantie | Période | concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, vidéo, image, projecteurs et lampes projecteurs | Défectueux | Date Facture client final | J0 | J90 | Direct constructeur | Merci de prendre contact avec le constructeur via son site : http://customercare.acer-euro.com/customerselfservice |
| Général | Défectueux | Date Facture client final | J1 | J365 | Direct constructeur | Merci de prendre contact avec le constructeur par téléphone au : 01 72 02 00 50 * *Numéro non surtaxé, gratuit de la plupart des box ADSL* Ou pour les clients Particuliers via son site : http://www.acer.fr/ac/fr/FR/content/service |
| Téléphonie | Défectueux | Date Facture client final | J1 | J365 | Direct constructeur | **Revendeur Professionnel :** Merci de prendre contact avec le constructeur au : 01 48 63 53 43 • ou Support SAV revendeurs : 01 48 63 51 16 - du Lundi au Vendredi de 9h à 17 heures Ou par Fax : 01 48 63 53 06 Ou par Email : revendeurs_france@acer-euro.com<br><br>**Clients Finaux** Merci de prendre contact avec le constructeur au : 0825 00 22 37 hotline non surtaxée (0,15€ TTC/min) - De 9h à 18h30, du Lundi au vendredi<br><br>Ou par email : support_france@acer-euro.com |

Pour obtenir des informations sur les garanties : http://www.samsung.com/fr/support/warranty/

| Famille de produits | Type de problème | Début de garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tablettes | Défectueux | Facture client final | J0 | J365 | MCA Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Autres | Défectueux | Facture client final | J0 | J365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de prendre contact directement avec le **service d'assistance à la clientèle de SAMSUNG** au 01 48 63 00 00. Avant de contacter ce service, munissez-vous du numéro de modèle et du numéro de série de votre produit SAMSUNG, vérifiez la date et le lieu d'achat. On vous demandera de décrire aussi précisément que possible les problèmes rencontrés. |

# En cas de produit défectueux :

| Famille de produits | Début de garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Video, Image Projecteurs, lampes projecteur | Facture client final | 0 | 60 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| HP Gamme Retail | Facture client final | 1 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| HP Gamme Pro | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter HP par Téléphone au : 0 826 10 49 49 |
| HP_Consommables | Facture client final | 0 | 90 | Retour pour avoir | Les cas suivants n'entrent pas dans la garantie constructeur :<br>- les cartouches inutilisées<br>- les cartouches vides/épuisées<br>- les cartouches modifiées, remplies ou altérées (ex : présence de perforations ou d'éraflures)<br>- les cartouches abîmées<br>- les cartouches dont la date de péremption est dépassée<br><br>**Important** : la date de péremption indiquée sur le consommable doit être valable à plus de 90 jours. |
| USB Flash Drive PNY | Facture client final | 1 | 365 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| HP Retails | Facture client final | 1 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| HP_Materiel Retail & Pro | Facture client final | 1 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Si le produit que vous déclarez appartient à la gamme professionnelle, vous devez fournir l'accord du service Technique d'HP, que vous pouvez obtenir en appelant HP au 0 826 10 49 49. |
| HP_Materiel Retail & Pro | Facture client final | 31 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter HP par téléphone au 0 826 10 49 49 |
| HP Retails | Facture client final | 31 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter HP par téléphone au 0 826 10 49 49 |
| USB Flash Drive PNY | Facture client final | 365 | 1095 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter PNY par E-mail : rma@pny.fr |

# En cas d'erreur de conditionnement :

Se référer aux conditions SAV Mca Technology

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Lenovo IdeaPad** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Lenovo par Téléphone au : 02.43.16.60.35 |
| **LENOVO TS THINKPAD BSERIE** | Défectueux | Facture MCA Technology | 7 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter ITS par Téléphone au : 0 810 63 12 13 |
| **LENOVO TS THINKPAD BSERIE** | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 6 | Direct constructeur | Un accord du constructeur est indispensable au traitement de votre demande.<br>Nous vous invitons à contacter ITS au 0810 631 213 afin d'obtenir celui-ci.<br>Le document est à nous transmettre à l'adresse sav@mca-technology.fr |
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter ITS par Téléphone au : 0 810 63 12 13 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter ITS par Téléphone au : 0 810 63 12 13 |

## Processus de garantie matériel informatique - PC Think – Lenovo France

# DÉTERMINER L'ÉLIGIBILITÉ DE LA GARANTIE

•Afin de vérifier le statut de la garantie d'un produit en termes de date d'expiration et de type de couverture, vous pouvez saisir le numéro de série de votre système dans le lien suivant:

http://support.lenovo.com/fr/fr/warrantylookup

•Les clauses de garantie sont disponibles dans toutes les langues sur

http://support.lenovo.com/fr/fr/warrantylookup/warrantypolicy_pc

# EXCLUSIONS DE LA GARANTIE STANDARD

La garantie ne couvre pas :

•le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur d'un produit ;

• la perte ou la détérioration des données par un produit ;

•les logiciels, qu'ils soient fournis avec le produit ou installés ultérieurement ;

• les pannes ou les détériorations résultant d'une utilisation incorrecte, d'un mauvais traitement, d'un accident, d'une modification, d'une exploitation dans un environnement physique ou opérationnel inadapté, de catastrophes naturelles, de surtensions ou d'une maintenance inappropriée par vous-même, ou d'une utilisation qui n'est pas conforme à la documentation qui accompagne le produit ;

•tout dommage occasionné par un prestataire de services non agréé ;

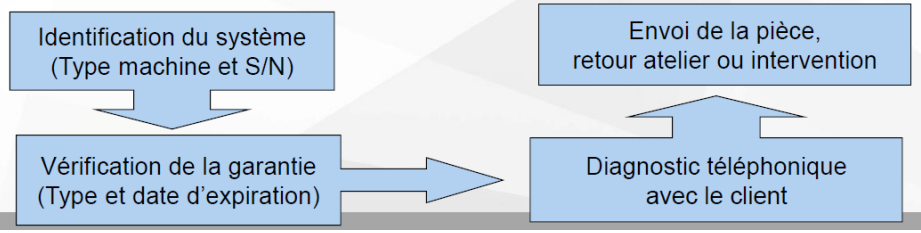
•tout incident ou dommage causé par tout produit tiers, y compris les produits que Lenovo peut fournir avec ou intégrer à un produit Lenovo à votre demande ;

• tout support technique ou tout support d'une autre nature, telle que l'assistance sous forme de questions relatives à l'utilisation, à la configuration et à l'installation du produit ;

•et les produits ou les pièces qui comportent une étiquette d'identification modifiée ou desquels l'étiquette d'identification a été retirée.

# PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT D'UN INCIDENT

- En cas de panne sur un matériel Lenovo, vous pouvez contacter le centre de support local par téléphone -France: (00-33)  01 70 38 19 27, ou par dossier électronique (MTSA).
- Liste des numéros de téléphones par pays disponible dans le lien suivant: https://support.lenovo.com/fr/fr/supportphonelist
- Les informations générales nécessaires avant tout appel sous garantie :
  - Les références de la personne à dépanner (Entreprise, nom du contact, email, numéro de téléphone, adresse)
  - Les références du système (Type machine/numéro de série)




Lenovo

# PROCÉDURE DE DIAGNOSTIC

- Le diagnostic est réalisé à travers des questions, des tests ou par une prise de main à distance (avec autorisation du client).
- Il peut être demandé à l'appelant de mettre à jour les drivers, le BIOS, ou de déconnecter des périphériques pour test.
- Si le client le souhaite, certaines mises à jour peuvent être initiées à distance.
- Avec la coopération du client, la détermination du problème (ou sa résolution) est faite en générale dès le premier appel.
- Lenovo utilise des outils spécifiques de diagnostic (*Lenovo Solution Center*, voir la page suivante).
- Un plan d'action est établi à la suite de la phase de diagnostic.

Lenovo

MCA TECHNOLOGY

# LENOVO SOLUTION CENTER

•Lenovo Solution Center est une application logicielle créée par Lenovo pour les produits Think, et aide l'utilisateur à tirer le maximum de son expérience PC.
•Permet aux utilisateurs de déterminer rapidement l'intégrité du système, et l'état des connexions réseau et de la sécurité globale du système.
•L'affichage sous forme de tableau permet aux utilisateurs de contrôler rapidement l'intégrité et la sécurité de leurs PC, d'optimiser leurs performance, et de prendre des mesures pour réduire – voire empêcher – les interruptions involontaires.
•https://support.lenovo.com/fr/fr/documents/pd022501

# OUTILS DE DIAGNOSTIC

- Le logiciel *Lenovo Solution Center* est pré installé en usine. Il est également téléchargeable sur le site support.
- Cette boite à outils comprend :
  - Des tests rapides de chaque élément (HDD, vidéo, RAM, son, etc.).
  - Une interface simple et agréable.
  - Une facilité d'utilisation et une rapidité de résultat.
  - Une fiabilité de diagnostic.
- Et permet :
  - De réduire considérablement le temps de diagnostic.
  - De minimiser les temps d'appel.
  - D'assurer une détermination de problème plus précise et donc l'assurance d'une intervention unique.
- Maintenant, des outils diagnostic sont également directement disponibles dans le BIOS

# SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES INCIDENTS (MTSA)

•Portail WEB appelé MTSA (Manage Technical Support Access )

• Accès gratuit

•Par simple connexion, vous pouvez créer, suivre et de gérer tous les dossiers de réparation des matériels soumis en garantie.

•Grâce à MTSA vous aurez accès à un inventaire complet et détaillé de tous vos incidents matériels.
Vous aurez aussi la possibilité d'effectuer des recherches parmi vos dossiers selon de nombreux critères et ainsi de pouvoir gérer simplement vos demandes de service.

• Avantages:
  • Gain de temps à l'ouverture du dossier
  • Exactitude des renseignements techniques transmis entre le client et le SAV
  • Visibilité de l'évolution des incidents en temps réel
  • Gain financier (Moins de temps et de dépenses téléphoniques pour la gestion des dossiers)

Lenovo

# SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES INCIDENTS (MTSA)

• Autres points forts du portail

•Mises à jour du statut des tickets disponibles par SMS et/ou email

•Statut de la garantie de votre système immédiatement disponible à l'aide des informations que vous fournirez

•Possibilité de mettre à jour les informations d'un ticket après la création

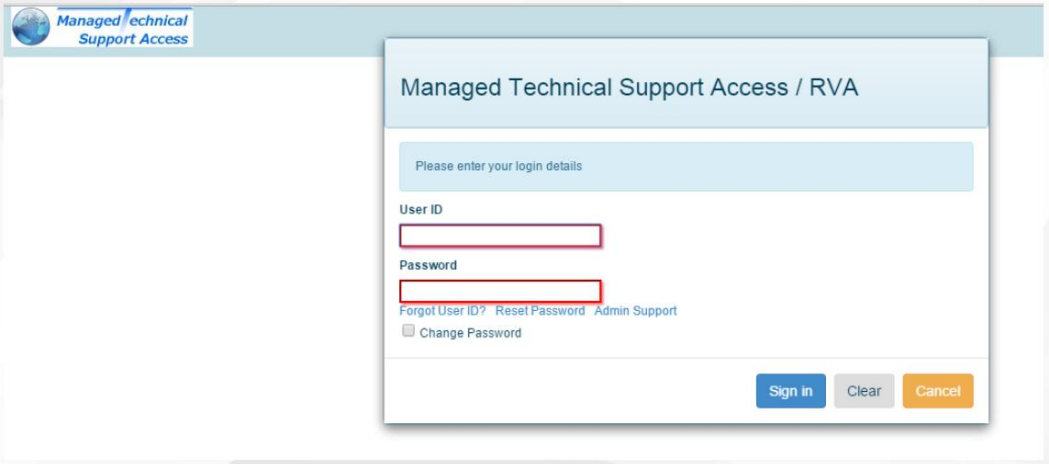
•Suivi de la demande via un rapport d'activité

•Historique des demandes de services sur une période de 18 mois

Lenovo

# SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES INCIDENTS (MTSA)

•Vous accédez au site depuis l'adresse suivante :
http://www.managedtechnicalsupportaccess.com/mtsarva
• Création d'un identifiant/Mot de passe en moins d'une minute

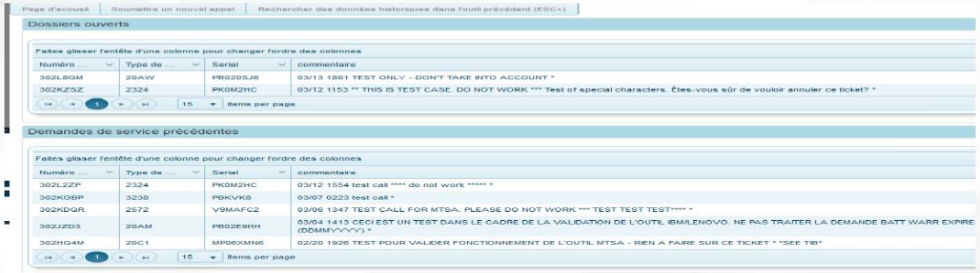



Lenovo

# SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES INCIDENTS (MTSA)

Le SAV pourra éventuellement vous rappeler pour un complément de diagnostic et/ou la prise de rendez-vous de l'intervention.

Pour afficher le détail d'un incident, il suffit de cliquer sur le numéro de dossier




Lenovo

MCA TECHNOLOGY

# RÉPARATION SOUS GARANTIE

- Une fois le diagnostic terminé, si aucune solution ne peut être proposée par téléphone, le service Lenovo déclenchera un plan d'action.
- Le service Lenovo effectuera la réparation, l'intervention sur site ou l'envoi de la pièce défectueuse suivant le type de garantie de votre matériel.
- Le planning d'intervention dépendra de l'heure d'appel, de la disponibilité des pièces et de la machine.

# GARANTIE SUR SITE

- Dans le cadre d'une garantie sur site, si le problème ne peut être résolu au téléphone, un technicien sera envoyé sur site, typiquement le jour suivant.
  - ✓ L'objectif J+1 est un objectif moyen et non pas un engagement. Il s'agit d'un objectif d'intervention et non de résolution.
  - ✓ Lenovo organise le service sur site pendant les heures ouvrées (e.g. lundi à vendredi 8:00 à 17:00), hors jours fériés.
  - ✓ Si les demandes de service sont reçues après 15 heures, l'intervention site ne pourra au mieux être programmée qu'à J+2
- Certains éléments de l'ordinateur ne sont pas éligibles à une intervention sur site. On les appelle des Pièces remplaçables par le client (Customer Replaceable Unit en anglais ou service CRU). 2 exemples traditionnels sont les batteries externes et les disques durs mais il n'existe pas de liste standard. La classification CRU dépend du design de la machine.
- La liste des pièces CRU par modèle est disponible sur le lien suivant:

  http://support.lenovo.com/us/en/documents/pd100192

MCA TECHNOLOGY

# LE SERVICE CRU

- Le Prestataire de services vous envoie les CRU à ses frais afin que vous les installiez. Les informations sur les CRU et les instructions de remplacement sont fournies avec le produit et sont disponibles auprès de Lenovo à tout moment sur simple demande.
- Les éléments CRU sont 2 ordres:
  - ✓ Les CRU que vous installez facilement par vous même sont appelées « CRU en libre service ». L'installation des CRU en libre service est sous votre responsabilité.
  - ✓ Les « CRU optionnelles » sont des CRU qui nécessitent certaines compétences techniques et un outillage approprié. Vous pouvez demander que le prestataire de services installe des CRU optionnelles, dans le cadre de l'un des autres types de service de garantie prévus pour votre produit.
- Une offre de service optionnelle peut être disponible à l'achat auprès d'un Prestataire de services ou de Lenovo au titre de laquelle les CRU en libre-service seront installées pour vous.
- Lorsque le retour de l'unité défectueuse est requis :

1) des instructions de retour, une étiquette de renvoi prépayée et un conteneur sont fournis avec la CRU de remplacement

2) la pièce défectueuse doit être renvoyée le plus vite possible. Si nous ne la réceptionnons pas dans un délai de trente (30) jours à compter de votre réception de la CRU de remplacement elle vous sera facturée



# LE SERVICE RETOUR ATELIER – FRANCE -

• Le centre d'appel fournit au client toutes les instructions pour retourner son matériel

• A moins d'une demande spécifique du client pour retarder l'enlèvement, Lenovo mandate un transporteur pour récupérer la machine, normalement à J+1

• Lenovo organise le transport retour du matériel au client

# LE SERVICE RAPID REPLACEMENT – ECRANS THINKVISION

- Le Prestataire de services envoie au client un écran de remplacement à ses frais.

- A réception de l'écran de remplacement, le client doit:
  - ✓ installer le nouvel écran et emballer l'écran défectueux en utilisant le même emballage
  - ✓ Coller le bordereau de retour pré-payé sur le carton
  - ✓ Contacter UPS pour organiser l'enlèvement de l'écran défectueux

- Toutes les instructions et numéros de téléphone sont incluses dans un document joint à l'écran de remplacement, à l'intérieur de l'emballage

- Le client devra retourner l'écran défectueux sous 10 jours.

- L'écran de remplacement peut être neuf ou reconditionné. Dans tous les cas, il aura les même spécifications que l'écran défectueux (ou meilleures)

# GARANTIE DES OPTIONS

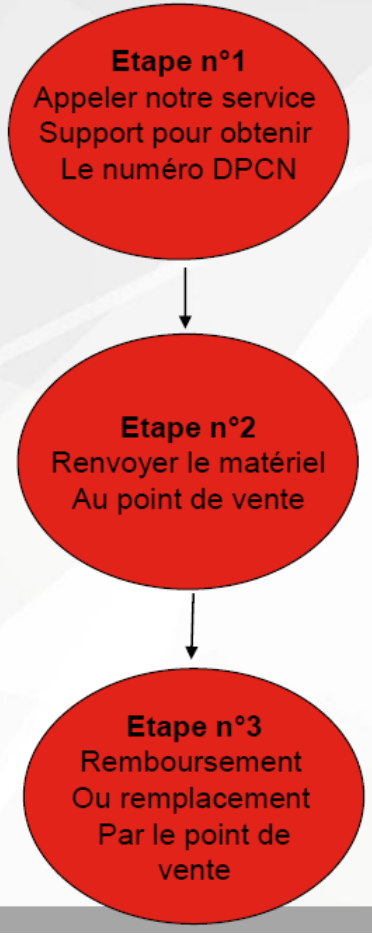
- La garantie standard des options est d'un an sauf exceptions

- Service de remplacement CRU

- Les options avec un Machine Type sont considérées comme des produits finis et sont enregistrées dans Ibase.

- Les autres options ne sont pas enregistrées dans Ibase. Le client devra fournir une preuve d'achat pour valider la garantie de l'option achetée.

# PROCESS PANNE AU DÉBALLAGE




- La Panne au Déballage (DOA) doit être déclarée au plus tard 6 jours ouvrés après la date de facture en contactant le centre d'appel
- Le client doit clairement spécifier lors de la création de l'incident qu'il souhaite appliquer la procédure DOA.
- Le client devra fournir la facture du matériel pour valider l'éligibilité au process DOA

- Sont non couverts par cette procédure:
  - Les erreurs logiciel
  - Les dommages causés par le transport
  - Une utilisation incorrecte du produit

- Processus détaillé:
  - ✓ Si la demande DOA est validé, le centre d'appel fournira au client un DOA Period Confirmation Number (DPCN)
  - ✓ Le client retourne son produit avec le document DPCN à son point de vente
  - ✓ Le point de vente discutera avec le client la solution à apporter (remplacement ou remboursement) et s'occupera de renvoyer la machine DOA au grossiste ou à Lenovo

Lenovo

MCA TECHNOLOGY

# GARANTIE INTERNATIONALE

• Le service Garantie Internationale permet aux clients qui voyagent  ou qui transfèrent du matériel hors du pays d'achat de recevoir le support garantie dans tous les pays où ce produit est vendu et où une structure de support existe

• Le produit doit être éligible à la garantie internationale

• La durée du service garantie reste identique. Par contre, la méthode de service applicable dans certains pays peut être différente du pays d'achat

• Certains pays (surtout  dans les zones Asie et Amérique du Sud) peuvent réclamer des documents supplémentaires tels qu'une preuve d'achat ou une preuve officielle d'importation, avant l'exécution de la garantie internationale. Pour la Chine spécifiquement, l'enregistrement du matériel doit être effectué avant tout service (Délai 48 heures en moyenne)

• Pour plus d'information sur la garantie internationale et pour confirmer l'éligibilité de votre produit, le client pourra consulter le lien suivant:

•https://support.lenovo.com/fr/fr/iwslookupthink

Lenovo

MCA TECHNOLOGY

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **LG/MOBILE** | Défectueux | Facture client final | 1 | 15 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| | Défectueux | Facture client final | 16 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter LG par Téléphone au : 32 20<br>(Prononcez "LG") |
| **LG All in One** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Merci d'indiquer dans votre demande le descriptif détaillé de la panne et/ou anomalie, accompagné de photos. |
| | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Merci d'indiquer dans votre demande le descriptif détaillé de la panne et/ou anomalie, accompagné de photos. |
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter LG par Téléphone au : 32 20<br>(Prononcez "LG") |
| | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter LG par Téléphone au : 32 20<br>(Prononcez "LG") |

## Apple

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Merci de contacter Apple par téléphone au<br>France métropolitaine : (33) 0805 540 003<br>DOM-TOM : (33) 0825 77 00 35<br><br>Ou directement sur leur site :<br>https://getsupport.apple.com/GetproductgroupList.action?locale=fr_FR |

## Transcend

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | MCA Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br><br>http://support.wdc.com/warranty/index.asp?wdc_lang=fr |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | MCA Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

Seagate

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter SEAGATE par Téléphone au : 00 800 4732 4283 ou<br>http://www.seagate.com/fr/fr/support/warranty-and-replacements/ |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | MCA Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

Verbatim
Technology you can trust

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter VERBATIM par Téléphone au 00 800 3883 2222*<br>*Du lundi au jeudi de 9 h à 17 h 30, et le vendredi de 9 h à 16 h (heure locale)*<br>**uniquement joignable depuis un téléphone fixe*<br>Ou par mail : support.fr@verbatimsupport.eu |

TP-LINK®
The Reliable Choice

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter TP-Link via leur site sur http://www.tp-link.fr/support/rma/ |

SP Silicon Power

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Silicon Power via leur site sur http://www.silicon-power.com/support/su_sve_index.php?type=rma |

RICOH
imagine. change.

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Consommables | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Les cas suivants n'entrent pas dans la garantie constructeur :<br>- les cartouches inutilisées<br>- les cartouches vides/épuisées<br>- les cartouches modifiées, remplies ou altérées (ex : présence de perforations ou d'éraflures)<br>- les cartouches abîmées<br>- les cartouches dont la date de péremption est dépassée<br><br>**Important** : la date de péremption indiquée sur le consommable doit être valable à plus de 90 jours. |
| | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 365 | Retour pour avoir | |
| Autres | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter RICOH par Téléphone au 0 805 850 980<br>Ou sur http://www.ricoh.fr/support/contact-ricoh/contacts_support/index.aspx |
| | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | |

HITACHI
Inspire the Next

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contat |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Video, Image Projecteurs, Lampes de projecteurs | Défectueux | Facture client final | 0 | 180 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Général | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Général | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter HIVITEC par téléphone au 04 78 26 21 35 ou par email phg@hivitec.fr |
| Général | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

packard bell

| Famille de produits | Raison du retour | Date de référence | De (jours) | A (jours) | Procédure | Informations complémentaires |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Général | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter Packard Bell par téléphone au : 0969 320 352 |
| Général | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter Packard Bell par téléphone au : 0969 320 352 |

ASUS®

| Famille de produits | Raison du retour | Date de référence | De (jours) | A (jours) | Procédure | Informations complémentaires |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ordinateurs portables, netbooks, tablettes, téléphones mobiles, ordinateurs de bureau, EeeBox PC, All-in-One PC, VivoPC, Carte mère : | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>https://eu-rma.asus.com/pick_eu/fr/ |
| Moniteurs LCD | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Hotline : 01.70.94.94.00 (prix d'un appel local) - Fax : 01.49.32.96.99<br>E-mail : http://vip.asus.com/eservice/techserv.aspx?SLanguage=fr-fr |
| Autre | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | MCA Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

MCA TECHNOLOGY

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Crucial via leur site sur https://www.crucial.fr/fra/fr/returns |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter AOC sur leur Site : www.aoc-service.com<br>ou par Téléphone au : 0 800 91 28 52 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter AOC sur leur Site : www.aoc-service.com<br>ou par Téléphone au : 0 800 91 28 52 |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Logitech via leur site sur<br>http://support.logitech.com/contact |

AMD

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Logitech via leur site sur http://support.amd.com/en-us/warranty/rma |

SHARP

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Video, Image<br>Projecteurs<br>Lampes de Projecteur | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Sharp par téléphone au : 0 969 39 01 22 |

SONY

http://services.sony.fr/support/fr/repair

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Video, Image<br>Projecteurs<br>Lampes de Projecteur | Défectueux | Facture client final | 0 | 90 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Sony Reader | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Procédure valable sur la gamme des lecteurs de livres électroniques Reader Ebook.<br>Envoyer les produits par vos propres moyens à vos frais chez :<br>CORDON CMS<br>ZA du Muehlbach<br>68150 RIBEAUVILLE<br>Tel : 08 90 46 76 69<br>email : Alsace.BkofficeDime@cordonweb.com<br>Il est conseillé de les contacter au préalable afin d'obtenir un numéro interne de dossier pour le suivi.<br>Il est obligatoire de joindre un justificatif d'achat.<br>Après réparation, les produits vous seront retournés au frais du constructeur. Un rapport d'intervention détaillé sera joint avec le produit.<br>Merci de bien vérifier les clauses d'exclusion de la garantie qui sont mentionnées sur la carte de garantie de l'appareil. |
| SONY_Videoprojecteurs | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Tél : 00 800 78 98 78 98 |
| SONY_Moniteurs | Défectueux ou erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 1095 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Tél : 0 820 885 554 |
| SONY_APP PHOTOS & CAMESCOPES | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>ALERT TECHNIQUE<br>Tél : 0 825 01 55 52 |

SONY

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Général | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Consommateurs :<br>01.55.69.51.28 pour un produit home sous garantie<br>01 57 32 36 01 pour les produits Pro sous garantie<br>01.55.32.36.02 pour un produit hors garantie<br>Revendeurs :<br>01.71.23.01.38 |
| Général | Panne au déballage | Facture MCA Technology | 0 | 14 | Direct constructeur | Gammes VAIO, Notebook, desk All-in-One, Tablet<br>Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Nous vous invitons à demander le **Formulaire Sony** spécifique à la panne au déballage (DOA) et de le transmettre par e-mail à :Alsace.BkofficeDime@cordonweb.com<br><br>Envoyer l'appareil avec une copie de la preuve d'achat, ainsi que le formulaire dûment renseigné chez :<br>CORDON CMS<br>Zone d'Activités du Muehlbach<br>68153 Ribeauvillé Cedex<br>Tel 08 90 46 76 69 |
| Général | Défectueux | Facture MCA Technology | 15 | 365 | Direct constructeur | Gammes VAIO, Notebook, desk All-in-One, Tablet<br>Gestion du SAV directe par le constructeur<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Consommateurs :<br>01.55.69.51.28 pour un produit home sous garantie<br>01 57 32 36 01 pour les produits Pro sous garantie<br>01.55.32.36.02 pour un produit hors garantie<br>Revendeurs :<br>01.71.23.01.38 |
| Périphériques | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| SONY_Audio | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 710 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Tél : 0 825 01 55 52 |

MCA TECHNOLOGY

WYSE

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 31 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Wyse par le menu self service de son site support.wyse.fr |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter Wyse par le menu self service de son site support.wyse.fr |

APC®

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Centre de Contacts Clients (CCC) France Tél : 0825 012 999 (N° indigo 0,15 € TTC/MN) |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>Centre de Contacts Clients (CCC) France Tél : 0825 012 999 (N° indigo 0,15 € TTC/MN) |

DAEWOO INTERNATIONAL

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | MCA Technology | Se référer à la Charte SAV Daewoo spécifique |

TOSHIBA Leading Innovation

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Video, Image Projecteurs Lampes Projecteur | Défectueux | Facture client final | 0 | 90 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Audio, Video, Image, Television | Défectueux | Facture client final | 0 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter le Support Toshiba au :08 92 35 01 92<br>(34 cts la minute, du lundi au vendredi de 8h à 18h) |
| Général | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter TOSHIBA par Téléphone au : 0 969 32 64 84 |
| Général | Erreur de conditionnement | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter TOSHIBA par Téléphone au : 0 969 32 64 84 |

PHILIPS

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Audio, Video, Image Projecteurs Lampes Projecteur** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

MCA TECHNOLOGY

ADVANCE

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter le support technique sur<br>http://www.suza.eu/index.php/index/contact<br>Vous pouvez rédiger une demande de rma grâce au document disponible ici : http://www.suza.eu/rma.docx |

HYUNDAI
HYUNDAI IT CORP.

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure de contact | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter LetMeRepair France - 8 rue René Coty - 85018 La Roche-sur-Yon Cedex , par téléphone au 0 892 681 337. |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Audio, Vidéo, Image Projecteurs Lampes Projecteur | Défectueux | Facture client final | 0 | 90 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Général | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct fournisseur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br><br>- Support Basic : 0825 387 270<br>- Pro Support : 0825 004 686<br><br>NB: Le niveau de garantie est toujours mentionné sur le détail de la configuration de votre produit DELL |
| Général | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| Général | Licence - Erreur Client | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Votre demande doit être soumise à l'approbation de l'éditeur. |
| Général | Licence - Erreur MCA Technology | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Votre demande doit être soumise à l'approbation de l'éditeur. |

Microsoft

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **MICROSOFT** | Défectueux | Facture client final | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **MICROSOFT_OEM** | Défectueux<br>Ou<br>Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct fournisseur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi : http://oem.microsoft.com<br><br>Cette demande se fait à partir du site web Microsoft dédié aux intégrateurs de PC où le client doit s'inscrire: http://oem.microsoft.com<br>Une fois l'inscription faite, il faut remplir un formulaire en ligne pour :<br>- Une demande de remplacement de CD, cliquez sur le lien suivant : http://oem.microsoft.com/script/contentPage.aspx?pageid=557707<br>- Une demande de remplacement de COA, cliquez sur le lien suivant : http://oem.microsoft.com/script/mr/coaReplacement.aspx<br>Une fois le formulaire validé (commande enregistrée), l'intégrateur de PC reçoit un courrier électronique de confirmation de commande dans les 24 heures.<br>Attention : Le client peut faire une seule demande de CD et COA par jour.<br>Pour toute question relative à une commande l'intégrateur de PC peut contacter le centre du service clientèle de Microsoft :<br>-par E-mail : csdsbc@msdirectservices.com<br>- par téléphone : 0 825 827 829 |
| **Software Games** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Licence - Erreur Client | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Retour pour avoir | Microsoft Activate-Here:<br>Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Licence - Erreur Client | Facture MCA Technology | 0 | 45 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology.<br>Aucune annulation partielle n'est autorisée par l'éditeur. |
| **Général** | Licence - Erreur Client | Facture MCA Technology | 46 | 365 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology.<br>Il est indispensable de préciser les références MCA Technology de votre commande de compensation. |
| **Général** | Licence - Erreur MCA Technology | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Retour pour avoir | MICROSOFT Activate-Here:<br>Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Licence - Erreur MCA Technology | Facture MCA Technology | 0 | 365 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 30 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 31 | 1825 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter INTEL par Téléphone au : 01 41 91 85 58 ou sur le Site Internet : Intel |

Nous vous invitons à enregistrer votre demande sur notre site internet.

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **KODS/SCANNER/KODAK** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de le contacter par téléphone au 01 71 23 02 46 |
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de le contacter par téléphone au 01 55 17 40 77 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de le contacter par téléphone au 01 55 17 40 77 |

# Third

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

Connectland

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

LEPA Aim for excellence

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de prendre contact sur le site :<br>http://www.alcatelonetouch.com/fr/ |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Attention : les délais de garantie s'étendent de 3 mois à 10 ans selon la référence du produit. |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 1095 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Licence - Erreur Client | Facture MCA Technology | 0 | 90 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology Le produit ne doit pas avoir été activé. |
| **Général** | Licence - Erreur MCA Technology | Facture MCA Technology | 0 | 90 | Annulation de licence | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Le produit ne doit pas avoir été activé. |

Kingston TECHNOLOGY

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

LEXMARK™

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Consommables** | Défectueux | Facture client final | 1 | 730 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology<br>Les cas suivants n'entrent pas dans la garantie constructeur :<br>- les cartouches inutilisées<br>- les cartouches vides/épuisées<br>- les cartouches modifiées, remplies ou altérées (ex : présence de perforations ou d'éraflures)<br>- les cartouches abîmées<br>- les cartouches dont la date de péremption est dépassée<br><br>**Important** : la date de péremption indiquée sur le consommable doit être valable à plus de 90 jours. |
| **Autres** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter LEXMARK aux numéros suivants :<br>- Imprimantes Jet d´encre:<br>Tél : 01 55 17 41 69 (Fax : 01 55 69 51 48)<br>- Imprimantes Lasers et Matricielles :<br>Tél : 0 826 10 22 21 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter LEXMARK aux numéros suivants :<br>- Imprimantes Jet d´encre:<br>Tél : 01 55 17 41 69 (Fax : 01 55 69 51 48)<br>- Imprimantes Lasers et Matricielles :<br>Tél : 0 826 10 22 21 |

MCA TECHNOLOGY

OvisLink
The Total Networking Solution

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de respecter la procédure suivante :<br>- Téléchargez le formulaire de DEMANDE DE NUMÉRO DE RETOUR et complétez-le en précisant bien:<br>• la référence du produit à échanger<br>• le numéro de série de ce produit<br>• la panne exacte rencontrée (chaque détail a son importance : des descriptions comme "hors service" ou "ne fonctionne pas" sont trop vagues et ne sont plus acceptées)<br>• vos coordonnées complètes<br>• à joindre : copie de la facture d'achat (obligatoire)<br><br>- Renvoyez-le à OvisLink par mail: support@ovislink-france.com |

inno3D

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de renseigner une demande de prise en charge sur le lien :<br>http://www.inno3d.com/support_form.php |

MCA TECHNOLOGY

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **MSI_Cartes** | Défectueux | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Réparation | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de prendre contact avec MSI par téléphone au : 0 821 20 00 49 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture MCA Technology | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de prendre contact avec MSI par téléphone au : 0 821 20 00 49 |

ASRock

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de le contacter ainsi :<br>http://event.asrock.com/tsd.asp |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci d'envoyer le produit défectueux avec sa preuve d'achat datée, à l'adresse suivante :<br>SAV - Urban Factory<br>57, rue de la Convention,<br>75015 Paris<br><br>Le produit vous sera renvoyé réparé ou changé sous 3 semaines à compter de la réception dans nos locaux. |

MCA TECHNOLOGY

HANNS·G by HANNspree

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée' | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 0 | 365 | Mca Technology | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |

EATON

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 730 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter EATON par Téléphone au 0 825 081 061 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct constructeur | Gestion du SAV directe par le constructeur.<br>Merci de contacter EATON par Téléphone au 0 825 081 061 |

D-Link®

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture MCA Technology | 0 | 1095 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter D-Link via son site www.dlink.fr Rubrique :-Support technique<br>ou par téléphone au 01.76.54.84.17 |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter D-Link via son site www.dlink.fr Rubrique :-Support technique<br>ou par téléphone au 01.76.54.84.17 |

PNY®

| Famille dee produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Retour pour avoir | Se référer aux conditions SAV Mca Technology |
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 366 | 1825 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter PNY par E-mail : rma@pny.fr |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter PNY par E-mail : rma@pny.fr |

| Famille de produits | Type de problème | Date début garantie | Période | Concernée | Procédure | Instructions de contact |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Général** | Défectueux | Facture client final | 1 | 365 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter BROTHER par téléphone au 0 892 68 41 09 (*du lundi au jeudi : 8h30-12h30/13h15-17h30 le vendredi 8h30-12h30/13h15-17h15*)<br>ou par Email : support@brother.fr |
| **Général** | Erreur de conditionnement | Facture client final | 1 | 30 | Direct fournisseur | Gestion directe du SAV par le constructeur.<br>Merci de contacter BROTHER par téléphone au 0 892 68 41 09 (*du lundi au jeudi : 8h30-12h30/13h15-17h30 le vendredi 8h30-12h30/13h15-17h15*)<br>ou par Email : support@brother.fr |

# PROCESS SAV France

## 1. Conditions de garantie

Nos produits sont garantis **2 ans contre tout défaut de fabrication ou s'assemblage**.
Cette garantie s'applique seulement au premier achat par l'utilisateur final. Elle ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise manipulation par l'utilisateur. Une preuve d'achat sera nécessaire pour l'application de la garantie. La garantie ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise utilisation que ce soit par négligence, transformation, problème de stockage (humidité ou trop forte chaleur), mauvaise installation ou réparations non autorisées. Le constructeur a l'obligation contractuelle de réparer ou remplacer le produit défectueux. En aucun la responsabilité financière de POLAROID ne pourra excéder le prix payé par l'utilisateur final.

## 2. Prise en charge

### a. Directement avec le consommateur

En cas de panne, le consommateur peut

- appeler notre centre technique au **0811 482 202**
- envoyer un email à sav@polaroid-france.com. Si le diagnostic panne est confirmé par l'opérateur, le consommateur renvoi son produit (l'adresse est communiqué lors de l'appel pour éviter tout retour sans accord préalable)
- Faire sa demande sur le site www.polaroid-me.com

A réception le produit est testé, réparé ou échangé, puis renvoyé au client sous 21 jours maximum (délai moyen 10 jours).

**Nous recommandons fortement la prise en charge du client par le SAV Polaroid directement afin**

- De désengorger les magasins pour des problèmes SAV
- Obtenir une réponse plus précise de la part de notre centre technique
- Réduire le délai de traitement et coûts de transport

### b. Traitement par point de vente

Si le client se présente sur le point de vente, le magasin est tenu de vérifier la véracité de la panne. Si celle-ci est confirmé, il fera une demande de retour produit (RMA) sur notre site www.mms-support.net
Bien entendu, le magasin peut appeler notre centre technique (numéro pro : 04 78 19 88 87) pour tout complément d'information en cas de doute sur la panne.
Le produit doit être renvoyé dans nos ateliers pour diagnostic et réparation (ou échange)

**ATTENTION : le numéro de série servira de référence commune. Merci de la noter sur vos documents de suivi.**

**3. Panne au déballage**
Si la panne survient 15 jours après l'achat du produit, le magasin pourra effectuer un échange au consommateur après constatation de la panne.
**Si, à réception du produit, la panne n'est pas confirmée**, Polaroid renverra le produit au magasin en l'état.
Si la panne est confirmée, Polaroid procèdera à un échange.
**La panne au déballage n'est applicable uniquement si le produit est renvoyé complet, dans sa boite d'origine.**

**4. Motifs d'exclusions de garantie :**

- Délai de garantie expiré,
- Justificatif d'achat manquant,
- Trace de choc / casse,
- Oxydation,
- Utilisation non conforme,
- Utilisation d'accessoires non conformes,
- Produit altéré, réparé ou modifié par un tiers non autorisé,
- Numéro de série absent ou modifié,
- Numéro IMEI absent ou modifié,
- Ruban de garantie absent, rompu ou modifié,
- Dommage causé par accident, négligence, défaut d'entretien ou cas de force majeure,
- Dommage causé par l'installation d'un logiciel tiers ou par un virus,

**5. Contacts**

**Responsable SAV :**
Olivier COHEN
Tél. 04 78 19 88 87
olivier.cohen@polaroid-france.com
**Assistante SAV :**
Doris BECKER
Tél. 04 78 19 88 87
Doris.becker@market-maker.fr
**Adresse retour :**
Polaroid SAV
79/81 Ancienne RN7
69570 DARDILLY
**Site internet marque** : www.polaroid-me.com
Site demande RMA et suivi RMA (pros) : www.mms-support.net
Vous devez disposer de codes de connexion pour effectuer vos demandes sur notre site. Si vous ne les avez pas, demandez les à sav@polaroid-france.com

# PROCESS SAV France (hors TV)

**1. Conditions de garantie**

Ce produit est garanti 2 ans contre tout défaut de fabrication ou s'assemblage.
Cette garantie s'applique seulement au premier achat par l'utilisateur final. Elle ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise manipulation par l'utilisateur. Une preuve d'achat sera nécessaire pour l'application de la garantie.
La garantie ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise utilisation que ce soit par négligence, transformation, problème de stockage (humidité ou trop forte chaleur), mauvaise installation ou réparations non autorisées.
Le constructeur a l'obligation contractuelle de réparer ou remplacer le produit défectueux. En aucun cas, la responsabilité financière de ALTEC LANSING ne pourra excéder le prix payé par l'utilisateur final.

**2. Prise en charge**

**a. Directement avec le consommateur**

En cas de panne, le consommateur peut :
- appeler notre centre technique au **0811 482 202**
- envoyer un email à sav@alteclansing.eu. Si le diagnostic panne est confirmé par l'opérateur, le consommateur renvoi son produit (l'adresse est communiquée lors de l'appel pour éviter tout retour sans accord préalable)

A réception le produit est testé, réparé ou échangé, puis renvoyé au client sous 21 jours maximum (délai moyen 10 jours).

**Nous recommandons fortement la prise en charge du client par le SAV Altec Lansing directement afin :**
- De désengorger les magasins pour des problèmes SAV
- Obtenir une réponse plus précise de la part de notre centre technique
- Réduire le délai de traitement et coûts de transport

**b. Traitement par point de vente**

Si le client se présente sur le point de vente, le magasin est tenu de vérifier la véracité de la panne. Si celle-ci est confirmée, il fera une demande de retour produit (RMA) sur notre site www.mms-support.net
Bien entendu, le magasin peut appeler notre centre technique (numéro pro : 04 78 19 88 87) pour tout complément d'information en cas de doute sur la panne.
Le produit doit être renvoyé dans nos ateliers pour diagnostic et réparation (ou échange)

**ATTENTION : le numéro de série servira de référence commune. Merci de la noter sur vos documents de suivi.**

**3. Panne au déballage**
Si la panne survient 15 jours après l'achat du produit, le magasin pourra effectuer un avoir ou échange au consommateur après constatation de la panne. **Si, à réception du produit, la panne n'est pas confirmée**, Altec Lansing renverra le produit au magasin en l'état. Si la panne est confirmée, nous procèderont à un avoir.
La panne au déballage n'est applicable uniquement si le produit est renvoyé complet, dans sa boite d'origine.

**4. Motifs d'exclusions de garantie :**
- Délai de garantie expiré,
- Justificatif d'achat manquant,
- Trace de choc / casse,
- Oxydation,
- Utilisation non conforme,
- Utilisation d'accessoires non conformes,
- Produit altéré, réparé ou modifié par un tiers non autorisé,
- Numéro de série absent ou modifié,
- Numéro IMEI absent ou modifié,
- Ruban de garantie absent, rompu ou modifié,
- Dommage causé par accident, négligence, défaut d'entretien ou cas de force majeure,
- Dommage causé par l'installation d'un logiciel tiers ou par un virus.

**5. Contacts**

**Responsable SAV :**
Olivier COHEN
Tél. 04 78 19 88 87
olivier.cohen@market-maker.fr
**Assistante SAV :**
Doris BECKER
Tél. 04 78 19 88 87
Doris.becker@market-maker.fr
**Adresse retour :**
ALTEC LANSING SAV
79/81 Ancienne RN7
69570 DARDILLY
Site demande RMA et suivi RMA (pros) : www.mms-support.net
Vous devez disposer de codes de connexion pour effectuer vos demandes sur notre site. Si vous ne les avez pas, demandez-les à sav@alteclansing.eu

# PROCESS SAV France – Spécifique TV

**1. Conditions de garantie**

Ce produit est garanti 2 ans contre tout défaut de fabrication ou d'assemblage.
Cette garantie s'applique seulement au premier achat par l'utilisateur final. Elle ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise manipulation par l'utilisateur. Une preuve d'achat sera nécessaire pour l'application de la garantie.
La garantie ne couvre pas les problèmes liés à une mauvaise utilisation que ce soit par négligence, transformation, problème de stockage (humidité ou trop forte chaleur), mauvaise installation ou réparations non autorisées.
Le constructeur a l'obligation contractuelle de réparer ou remplacer le produit défectueux. En aucun cas, la responsabilité financière de ALTEC LANSING ne pourra excéder le prix payé par l'utilisateur final.

**2. Prise en charge**

**IMPORTANT : Une demande d'accord de retour est indispensable avant tout envoi de produit. Un numéro « RMA » vous est donné par l'opérateur. Tout retour sans ce numéro ne sera pas traité et mis en souffrance**

**a. <u>TV Taille jusqu'à 40 pouces</u>**

**i. Directement avec le consommateur**

En cas de panne, le consommateur peut :
- appeler notre centre technique au **0811 482 202**
- envoyer un email à sav@market-maker.fr . Si le diagnostic panne est confirmé par l'opérateur, le consommateur renvoi son produit (l'adresse est communiquée lors de l'appel pour éviter tout retour sans accord préalable)

A réception le produit est testé, réparé ou échangé, puis renvoyé au client sous 21 jours maximum (délai moyen 10 jours).

**Nous recommandons fortement la prise en charge du client par le SAV Altec Lansing directement afin :**
- De désengorger les magasins pour des problèmes SAV
- Obtenir une réponse plus précise de la part de notre centre technique
- Réduire le délai de traitement et coûts de transport

**ii. Traitement par point de vente**
Si le client se présente sur le point de vente, le magasin est tenu de vérifier la véracité de la panne. Si celle-ci est confirmée, il fera une demande de retour produit (RMA) sur notre site www.mms-support.net
Bien entendu, le magasin peut appeler notre centre technique (numéro pro : 04 78 19 88 87) pour tout complément d'information en cas de doute sur la panne.
Le produit doit être renvoyé dans nos ateliers pour diagnostic et réparation (ou échange)
**ATTENTION : le numéro de série servira de référence commune. Merci de la noter sur vos documents de suivi.**

**b. Taille écran supérieur à 40 pouces**

En cas de problème sur une TV, le client ou le magasin doit appeler notre service technique pour qualification de la panne et intervention sur site.
Numéro de téléphone : **0811 380 860**
Si le client se présente sur le point de vente, le magasin est tenu de vérifier la véracité de la panne. Si celle-ci est confirmée, il fera une demande de retour produit (RMA) sur notre site www.mms-support.net
Bien entendu, le magasin peut appeler notre centre technique (numéro pro : 04 78 19 88 87) pour tout complément d'information en cas de doute sur la panne.

**3. Panne au déballage**
Si la panne survient 15 jours après l'achat du produit, le magasin pourra effectuer un avoir ou échange au consommateur après constatation de la panne.

**ATTENTION : Si, à réception du produit, la panne n'est pas confirmée**, Altec renverra le produit au magasin en l'état.
Si la panne est confirmée, Altec Lansing procèdera à un avoir ou échange.

La panne au déballage n'est applicable uniquement si le produit est renvoyé complet, dans sa boite d'origine.

**4. Motifs d'exclusions de garantie :**
- Délai de garantie expiré,
- Justificatif d'achat manquant,
- Trace de choc / casse,
- Oxydation,
- Utilisation non conforme,
- Utilisation d'accessoires non conformes,
- Produit altéré, réparé ou modifié par un tiers non autorisé,
- Numéro de série absent ou modifié,
- Numéro IMEI absent ou modifié,
- Ruban de garantie absent, rompu ou modifié,
- Dommage causé par accident, négligence, défaut d'entretien ou cas de force majeure,
- Dommage causé par l'installation d'un logiciel tiers ou par un virus.

**5. Contacts**

**Responsable SAV :**
Olivier COHEN
Tél. 04 78 19 88 87
olivier.cohen@market-maker.fr

**Assistante SAV :**
Doris BECKER
Tél. 04 78 19 88 87
Doris.becker@market-maker.fr

**Adresse retour :**
ALTEC LANSING SAV
79/81 Ancienne RN7
69570 DARDILLY

**Service TV Grandes tailles** : 0811 380 860

Site demande RMA et suivi RMA (pros) : www.mms-support.net
Vous devez disposer de codes de connexion pour effectuer vos demandes sur notre site. Si vous ne les avez pas, demandez-les à sav@market-maker.fr

*Les TeraStation TS51210RH sont garantis 5 ans.*

*Les autres NAS TeraStation, les Switch et les DriveStation Quad sont garantis 3 ans.*

*Il existe des extensions de garantie de 1 ou 2 ans pour les TeraStation (hors TS51210RH)*

*Tous les autres produits Buffalo sont garantis 2 ans (LinkStation, MiniStation, MediaStation, etc.).*

*La première année le retour est géré par MCA Technology, le client doit contacter Buffalo pour obtenir un PRF (product return form avec un numéro d'accord ) au* ***0811 650 220****.*

*Avec ce PRF, le client fait sa demande chez MCA Technology pour obtenir un n° de retour.*

*Au-delà de la première année de garantie du produit le retour se gère en direct par Buffalo.*

*Tel : 0811 650 220 (Ouvert de 9H00 à 17H30 du Lundi au Vendredi)*
*http://www.buffalo-technology.fr/fr/nous-contacter/*

*Procédure SAV directement chez le fabricant en les contactant :*

- Soit directement via leur site internet : https://iiyama.com/fr_fr/formulaire-declaration-sav/
- Soit par téléphone au 09 79 99 03 99