



## 1 RETOUR DE MATÉRIEL NEUF

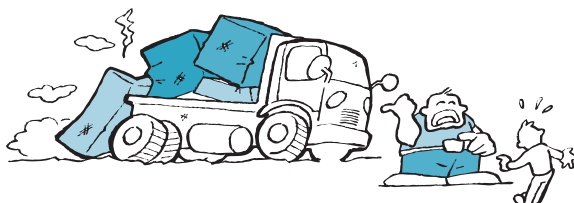
- Faxer la demande d'autorisation de retour page 247.
- Attendre notre accord et joindre la fiche à votre colis.

Erreur jetly	Annulation de commande - Erreur client
Jetly déclenchera le rapatriement du matériel par ses propres transporteurs.	Jetly donnera son accord pour la reprise du matériel, moyennant : - une moins-value de 20 % pour frais administratifs et réemballage, - une éventuelle décote supplémentaire en cas de remise en état du produit. Retour par vos soins en port payé.

## 2 MATÉRIEL NEUF, DÉTÉRIORÉ EN COURS DE TRANSPORT



Bien remplir la fiche d'autorisation de retour (voir page 247).



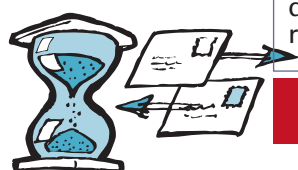
- Vérifier dans le détail le colis à l'arrivée.

<b>A - En cas de détérioration</b> →	<b>Vous refusez le colis</b>	<b>Vous conservez le matériel</b>
<b>B - Mentionner</b> →	<b>Le refus</b> sur le récépissé, en précisant les dégâts constatés	<b>Les réserves</b>
<b>C - Confirmer</b> →	<b>Le refus</b> au transporteur, par lettre recommandée avec A.R.	<b>Les réserves</b>
<b>D - Envoyer</b> →	à Jetly la photocopie de la lettre envoyée au transporteur	
<b>E - Contacter</b> →	Jetly qui s'occupera du remplacement du matériel ou des pièces détériorées	

## 3 RETOUR DE MATÉRIEL supposé DÉFECTUEUX SOUS GARANTIE

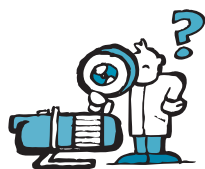


- Téléphoner au S.A.V. pour obtenir un numéro de retour. Renseigner 1 fiche par produit (voir page 246).
- Vérifier si les conditions d'installation et d'utilisation du matériel ont bien été respectées.



En cas de panne réelle	Renvoyer le matériel en port payé en respectant les règles de retour
	Joignez une photocopie de la facture d'achat de ce matériel et, si nécessaire, celle de la facture établie à votre client, ceci pour justifier la prise en garantie.

**DOSSIER INCOMPLET = MATÉRIEL MIS EN ATTENTE DES INFORMATIONS MANQUANTES**



- Après prise en charge et examen par le S.A.V. : 3 POSSIBILITÉS

<b>A - Aucun défaut constaté</b>	Renvoi du matériel, avec courrier précisant les résultats du contrôle. Un forfait d'intervention peut être facturé pour frais de prise en charge et essais.
<b>B - Défaut matériel</b>	Réparation, essais et renvoi du matériel sous garantie et en franco de port. ou Remplacement du matériel si la réparation s'avère impossible.
<b>C - Mauvaise utilisation</b>	Information sur la cause de la panne et envoi d'un devis de réparation :  Devis accepté : réparation, essai et renvoi du matériel avec facturation. Devis refusé et demande de retour du matériel : facturation des frais d'intervention  Aucune réponse : au-delà du délai d'acceptation et après relance, mise au rebut du produit.

