

Procédure SAV / RMA (Marque LINKCOM)

Afin de répondre aux demandes de SAV, une procédure a été mise en place pour la réparation. Le remplacement des produits ne pourra s'effectuer que durant la période de garantie de 12 mois :

1. Compléter [le formulaire de demande RMA](#) et le retourner par mail à sav@linkcom.net. Accompagné de votre facture d'achat Linkcom.

2. Votre numéro d'autorisation de retour (RMA) vous sera communiqué par mail après :

- analyse du formulaire RMA dûment complété
- La description complète de la panne est obligatoire : si celle-ci ne figure pas dans la demande de RMA, la procédure sera refusée.
- Notre service après vente vous contactera s'il juge qu'un dépannage par téléphone est possible (Passerelle GSM, Portier Vidéo, Gamme Réseau et gamme Sécurité)

Pour la France nous préconisons aux installateurs et Intégrateurs de prendre contact avec le service après vente LINKCOM au 08 26 46 79 00. (0.12€/min)

3. Une fois le N° RMA communiqué, envoyez le produit défectueux (complet avec l'ensemble de ses accessoires) accompagné du formulaire RMA et de la facture Linkcom à l'adresse ci-dessous (en prenant soin d'indiquer lisiblement le numéro de RMA sur l'emballage) :

LINKCOM France
Service SAV (RMA #RSXXXXXX)
11 rue du soleil levant
92140 CLAMART

4. Dès réception, notre service technique test le produit et vous le renvoie réparé ou remplacé (selon disponibilité).

Extrait des conditions générales de ventes (SAV)

- Tous les produits sont garantis 12 mois après acquisition chez Linkcom.
- La garantie expire automatiquement en cas d'erreur de manipulation ou de démontage.
- En cas de retour de produit en état de fonctionnement normal ou dans le cas d'une mise à jour software, les frais de retours sont à la charge du client.
- La description complète de la panne est obligatoire : si celle-ci ne figure pas dans la demande de RMA, la procédure sera refusée.
- Le coût d'envoi du produit à Linkcom est à la charge du client, le coût de retour du matériel au client est prit en charge par Linkcom.
- Les batteries sur l'ensemble des équipements ne sont pas garanties
- Les colis sans numéros de RMA seront systématiquement refusés

Formulaire de Retour SAV

Envoyer ce formulaire :

- Par Fax au 01.46.31.76.75
- Par mail à sav@linkcom.net

Votre N° RMA : _____

Vos coordonnées :

Société : _____
 Contact : _____
 Tél : _____ FAX : _____
 Mail : _____

Vos références : _____ Page _____ sur _____

Demande de Numéro de Retour :

Produit :	Date d'achat (joindre la facture) : ____/____/____
N° de série : _____	Description de la panne : _____ _____
Panne constatée par vos service : OUI / NON	
Service technique Linkcom contacté : OUI / NON	
Tests effectués par vos services : _____ _____ _____	Date : ____/____/____ Nom : _____ Cachet : _____
Produit autorisé au retour : OUI / NON	

Listez le contenu du colis :

N°	Eléments	Etat		Remarques lors de la réception	Excl. G
1			<input type="checkbox"/>		O / N
2			<input type="checkbox"/>		O / N
3			<input type="checkbox"/>		O / N
4			<input type="checkbox"/>		O / N
5			<input type="checkbox"/>		O / N
6			<input type="checkbox"/>		O / N
7			<input type="checkbox"/>		O / N
8			<input type="checkbox"/>		O / N
9			<input type="checkbox"/>		O / N

Tests effectués par le SAV Linkcom :

Tests effectués	Résultats		Conclusions
	OK	NOK	
	OK	NOK	
	OK	NOK	
	OK	NOK	
	OK	NOK	
	OK	NOK	
	OK	NOK	

Conclusion SAV

<input type="checkbox"/> Produit OK -> Retour Client <input type="checkbox"/> Produit OK -> _____ <input type="checkbox"/> Produit HS -> Echange Standard <input type="checkbox"/> Produit HS -> Forfait Réparation et retour client <input type="checkbox"/> Produit HS -> Réparation constructeur _____ <input type="checkbox"/> Produit HS -> Mise au rebus	Date du test : _____ Nom du technicien : _____
---	---

Les cadres grisés sont exclusivement destinés à l'usage du SAV Linkcom.



DOCUMENT A JOINDRE IMPERATIVEMENT A VOTRE COLIS. MERCI