



Fenix France

Dossier de prise en charge SAV

Instructions d'expédition

1 . Éléments à joindre impérativement :

- La lampe en panne.
- Les accessoires : câble de rechargement, chargeur, batteries...
- La copie de la facture d'achat
- Le bon de prise en charge dûment complété.

2 . L'emballage doit être soigné et le contenu correctement protégé dans du papier bulle (si possible).

3 . Le retour doit impérativement avoir un numéro de suivi pour localiser votre envoi, et être remis contre signature.

Conditions générales du SAV FENIX (Mai 2020)

Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Art 1 – Conditions de prise en charge.

Le SAV FENIX France est accessible en France pour tous les produits commercialisés sur le marché Français.

Tout retour doit être accompagné d'un règlement de 6 euros pour le forfait de prise en charge.

Le service est ouvert uniquement aux produits FENIX acheté dans le réseau de magasins agréés (ce réseau est consultable dans la rubrique « Trouver un magasin » du site www.lampefenix.fr. En cas de doute nous consulter.

En cas de rupture de stock de pièces détachées, le constructeur ou le centre de réparation agréé peut remettre en échange au client, un modèle équivalent ou de caractéristiques identiques ou supérieures.

Art 2 – Expédition – Retour

En cas de non-respect des instructions d'emballage et de retour. FENIX France ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages survenus pendant le transport.

Art 3 – Exclusions de Garanties

La garantie constructeur ne sera appliquée que sur les retours comportant la copie de la facture d'achat comportant le nom du vendeur, la date d'achat ainsi que le nom de l'acheteur.

Sont exclus de la garantie les pannes résultantes :

- D'une intervention autre que le centre de réparation agréé
- D'une utilisation non conforme
- D'une fuite de batterie
- De l'usage de piles ou batteries non adaptés ou défectueuses
- D'un dommage imputable à l'eau, le feu ou d'une exposition à une forte chaleur
- D'un choc

Autres exclusions de garantie :

- Numéro de série effacé
- Justificatif d'achat absent
- Durée de garantie dépassée
- Accessoires nécessaires à la mise en œuvre de la lampe manquants
-

Art 4 – Devis de réparation

Si la garantie ne s'applique pas, un devis de réparation sera proposé au client.

- Si acceptation du devis : le client devra payer le montant du devis avant l'opération.
- Si refus du devis : La lampe sera retournée au client s'il en demande la restitution.

Tout retour implique l'acceptation de ces conditions générales.



BON DE PRISE EN CHARGE SAV (à joindre avec le retour)

Date du retour SAV :

Nom du client :

Prénom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Email :

Nom du magasin où l'achat a été fait :

Date d'achat :

Modèle de la lampe :

N° de série :

Si la(les) batterie(s) a été achetée séparément : date d'achat : .. / .. /

Accessoires joints : (cocher pour valider)

Chargeur

Câble de rechargement

Batterie(s) nombre :

Autres :

J'utilise ma lampe dans le cadre de mon activité professionnelle

OUI / NON

Description de la panne :

Traces d'humidité à l'intérieur du compartiment de batterie

OUI / NON (barrer la mention inutile)

Caoutchouc de(s) l'interrupteur(s) défectueux

OUI / NON

Vitre cassée

OUI / NON

Tester la lampe avec une autre batterie chargée : Fonctionne ?

OUI / NON

Si la lampe comporte une prise USB, est-elle endommagée ?

OUI / NON

La lampe présente-t-elle des traces de chocs

OUI / NON

Point à contrôler impérativement avant chaque envoi :

Si le produit est neuf : (cocher pour valider)

Vérifier que la protection plastique de la batterie soit bien retirée
(Pour lampe rechargeable avec batterie amovible)

Vérifier que le produit (batterie) soit correctement chargé

Si le produit a déjà été utilisé :

Vérifier que le produit (batterie) soit correctement chargé

Vérifier le sens de la batterie

Adresse de retour : Ets P.SUPPER - SAV Lampefenix - 148 rue Victor Hugo - 54800 JARNY