

Cadre réservé au SAV

N° Affaire
Date

A transmettre au service après vente

Tel : 04 74 08 88 85

Mail : sav@ocedis.com

## Procédure de retour

1. Retourner le matériel accompagné d'une copie de ce bon de retour.
2. Joindre également une preuve d'achat du matériel. (Facture, BL)

## RENSEIGNEMENTS CLIENTS

Code client .....

Nom de la société / du responsable .....

Adresse complète .....

Tel et Fax .....

Mail .....

## RENSEIGNEMENTS MATERIEL

Code article Ocedis/MelFrance .....

Désignation matériel retourné (lister les accessoires) : .....

N° de série .....

Date d'achat utilisateur / Date de mise en service .....

N° du BL ou de facture .....

Quantité(s) retournée(s) .....

Référence client .....

*Rappel : La garantie ne couvre pas les frais de transport de retour, qui restent à la charge du client.*

## MOTIF DU RETOUR

### Sous garantie

Réparation sous garantie

Echange sous garantie

(Si échange) matériel retourné / remis à : .....

### Hors garantie

Demande de devis pour remise en état

Description de l'anomalie ou de la panne : .....

**DOCUMENT A RETOURNER IMPERATIVEMENT AVEC LE MATÉRIEL**

A l'adresse suivante :

SAV OCEDIS/MELFRANCE

69 Allée des Peupliers ZI de Fétan - 01600 TREVOUX

## PROCÉDURE DE RETOUR SAV

### 1. Renvoi du matériel avec le document : «Bon de retour SAV»

Où renvoyer le matériel ?

Envoyer le matériel à l'adresse suivante :

SAV Ocedis MelFrance  
69 allée des Peupliers, ZI de Fétan  
01600 TREVoux - FRANCE

Joindre le bon de retour **en évidence sur le colis**.

Où trouver le bon de retour ?

- Sur notre site internet : [www.ocedis.com](http://www.ocedis.com) > NOS SERVICES > SAV
- Le demander à votre contact commercial de secteur (carte des commerciaux sur [ocedis.com](http://ocedis.com))
- Par mail à : [sav@ocedis.com](mailto:sav@ocedis.com)

### 2. Si le matériel est sous garantie

--> Joindre **IMPERATIVEMENT** la facture d'achat.

**Important**

- Sans le bon de retour et la facture, la demande ne sera pas traitée et le matériel sera retourné avec facturation du transport aux frais du client.
- Tout matériel sous garantie devra être renvoyé en centre sav pour examen et réparation, aucun échange ou prêt de matériel ne sera effectué.
- La garantie commence à partir de notre atelier SAV, les frais d'envoi sont à la charge du client.

### 3. Si le matériel n'est pas sous garantie

Un devis est établi par notre service SAV. Il vous sera transmis par mail.

Le client dispose ensuite d'1 mois pour valider ou non ce devis.

#### INFORMATIONS

- Le coût de la main d'œuvre est de 55€HT l'heure.
- Tout refus de devis entraînera une refacturation de 25€ht + frais de transport (selon le poids et volume du matériel)

**Délai**

- A partir de la date d'envoi du devis, si aucune réponse ne nous est faite **sous 1 mois**, le matériel vous sera retourné avec refacturation des frais de refus de devis et du transport

Date : .....

Signature et cachet

PROCÉDURE