

**Offre de services Après-Vente & retour produits**  
**UTC Fire & Security France au 1er décembre 2011– V 1.3.2R**

Cher Client,  
Merci de prendre connaissance de ce document avant toute action de retour de votre part.  
Vous pouvez aussi contacter votre gestionnaire Administrations Des Ventes !



Dans ce document, vous trouverez des informations essentielles sur notre offre de service en après-vente et retours de marchandises :

- ◆ Les étapes opérationnelles
- ◆ Retour de produit neuf pour avoir
- ◆ Retour de produit neuf défectueux constaté à l'installation
- ◆ Notre politique de garantie par gamme de produits
- ◆ Emballage et protection des colis en retour
- ◆ Identification de chaque colis en retour au ESC (European Service Center) en Hollande

**Attention !! Sauf accord préalable, les colis reçus aux agences UTC Fire & Security France de Aix en Provence, Boulogne, Lille, Lyon et Neuilly seront refusés !!**

Les étapes opérationnelles du Service Après Vente UTC F&S France :

1. Information du Client vers notre Service Clients (mail, fax) : besoin d'une réparation ou d'un retour produit pour avoir ? Infos nécessaires : Combien de colis, quel poids approximatif ?
2. SAV : Réponse sous 24h – 48h avec le numéro d'autorisation de retour (rma)
3. Retour pour avoir : Réponse sous 8 jours ouvrés avec le numéro d'autorisation de retour (rma) ou le motif du refus
4. Enlèvement organisé par nos soins sous 3 jours avec 3 tentatives d'enlèvement par DPD, en incoterm DAP Weert (Delivered At Place) et à nos frais

Ci-après les différents cas de retour



**Retour de produit neuf pour avoir – à la demande du Client**

Accepté si

- 😊 Motif justifié
- 😊 Produit reçu depuis moins de 3 mois
- 😊 Neuf, complet, dans son emballage d'origine, bien protégé pour le transport
- 😊 Aucune écriture sur l'emballage du produit final

- 😊 Au prix d'achat moins une décote de 15%
- 😊 Accompagné d'une copie de la facture d'achat dans le colis
- 😊 Accompagné du numéro d'autorisation de retour (rma) que nous vous communiquons
- 😊 Produit standard, sans personnalisation
- ☹ Pour toute demande hors des conditions d'acceptation et pour obtenir un avoir à titre commercial, la décision revient à la Direction Commerciale, après validation par les Directions Européenne et française du Service Clients.
- ☹ Délai de réponse : une semaine environ
- ☹ N'expédiez rien, votre colis serait refusé par le ESC Hollandais

**Impératif : tout retour au ESC de Hollande doit être accompagné de votre document de retour + copie de la facture d'achat + notre numéro d'autorisation de retour (rma)**



### Retour de produit neuf défectueux (FFN) – constaté par Client

- 😊 Produit acheté depuis moins de 3 mois, en panne dès son installation
- 😊 Après validation de la panne par notre Service Technique
- 😊 Accompagné d'un bref descriptif de la panne constatée
- 😊 Accompagné d'une copie de la facture d'achat dans le colis
- 😊 Accompagné du numéro d'autorisation de retour (rma) que nous vous communiquons
- 😊 Dans un emballage de protection identifié
- 😊 Un avoir sera émis pour vous créditer ce retour et une nouvelle commande de remplacement sera saisie à votre demande
- ☹ Nous ne pouvons pas prendre en charge un échange anticipé. En cas de nécessité, prenez contact avec votre Commercial UTC F&S France.
- ☹ N'expédiez rien, votre colis serait refusé par le ESC Hollandais

**Impératif : tout retour au ESC de Hollande doit être accompagné de votre document de retour + copie de la facture d'achat + notre numéro d'autorisation de retour (rma)**



## Les périodes de garantie par gamme de produits

- Pour la reprise du SAV, la procédure habituelle s'applique
- Pour connaître la tarification hors garantie, au forfait, contactez notre Service Clients
- Pour les délais de prise en charge sous garantie, dans des conditions normales d'utilisation, voir ci-après le tableau par gamme de produits

### Chaque produit échangé en SAV est à nouveau garanti 12 mois

**Conditions d'application** : concerne tous les produits et équipements UTC Fire & Security achetés directement. Si l'achat a été effectué chez un Distributeur, les produits doivent lui être envoyés. Le non-respect des conditions d'application entraînera un dossier en litige et éventuellement le retour du produit en l'état.

Ces conditions sont applicables de suite et susceptibles de changement sans avis préalable.

**Impératif : tout retour au ESC de Hollande doit comporter votre document de retour listant les produits, décrivant la panne si identifiée, votre référence de commande sav + notre numéro d'autorisation de retour (rma)**

Sont **exclus** de la garantie les produits :

- ☹ Hors durée de garantie
- ☹ Peints
- ☹ Abimés ou cassés
- ☹ Non référencé UTC F&S
- ☹ Endommagés pendant le transport car emballage insuffisant
- ☹ Utilisés hors conditions standard spécifiées dans la fiche produit ou la notice technique

**Le tableau des produits par famille en durée de garantie :**

	Products	Warranty
Access	Hardware - <b>disque Dur</b>	2 years
	Cards - <b>cartes et badges</b>	2 years
	Software - <b>Logiciels</b>	1 year
Intrusion	Detectors - Sensors Wired - <b>détecteurs filaires</b>	5 years
	Detectors - Sensors Wireless - <b>det. sans fil</b>	2 years
	Sensors Outdoor - <b>dét. Périmétrique et extérieure</b>	2 years
	Controls & communications - <b>Centrales &amp; comm.</b>	2 years
	Software - <b>Logiciels</b>	2 years
	<b>Accessoires</b> (sirènes, batteries, extensions etc.)	2 years
Fire	Detectors Wired - <b>détecteurs filaires</b>	2 years
	Detectors Wireless - <b>dét. sans fils</b>	2 years
	Fire Panels - <b>centrales incendie</b>	2 years
	Fire Beams - <b>détecteurs linéaires</b>	2 years
	Software - <b>Logiciels</b>	2 years
	<b>Accessoires</b> (IO, expande modules, etc)	2 years
Vidéo & Transmissions	Dome Video Cameras - <b>caméras, dôme</b>	3 years
	Digital Recorders - <b>Enregistreurs numériques</b>	3 years
	Multiplexer - <b>multiplexeur</b>	3 years
	Traditional and LCD monitors - <b>moniteurs lcd et traditionnels</b>	2 years
	<b>Accessoires</b>	2 years
	<b>IFS Network Products</b>	3 years
	<b>IFS UTP transmission</b>	3 years
	<b>Fiber Option products</b>	5 years
	<b>IFS Fiber Product</b>	Lifetime/à vie*
Key Management	AccesPoint products	2 years
	Automotive products	2 years
	Traccess products	2 years
Ultraview Platforms	VisioWave products hardware	1 year
	VisioWave products software	3 months

\* Garantie à vie signifie « garanti jusqu'à l'arrêt en fabrication, mais avec un minimum de 5 ans »



## Comment bien emballer et protéger les produits renvoyés

Avant de procéder au retour de marchandises, nous vous demandons de lire attentivement les instructions suivantes :

Pour un service dans les meilleurs délais et une réponse rapide à votre besoin de retour, vous devez porter un soin tout particulier à l'emballage des colis.

En effet, même si le matériel est défectueux ou cassé, vous êtes garant des bonnes conditions d'emballage pour le transport jusqu'à nos quais.











En résumé, vous devez vous préoccuper ...

- D'utiliser :
  - les boîtes individuelles d'origine et si possible un colis déjà fourni par nos soins.
  - un colis de suremballage ou une boîte de groupage pour une meilleure protection des produits pendant le transport.
  - du matériel d'emballage adapté au transport.
  - des protections contre l'électricité statique pour l'électronique (sac spécial ou cale en carton).
- De ne jamais rien écrire ni étiqueter sur les boîtes individuelles des produits.
- De caler les produits dans le colis en remplissant les espaces vides.
- De joindre les documents nécessaires et de noter sur le colis le numéro de la RMA .
- De contacter votre Service Client UTC F&S France (ex GE Security) si le colis n'est pas enlevé sous 3 jours ou reste sans suite de notre part.

**En cas de litige sur les quantités ou références produits retournées, votre liste détaillée sert de document de contrôle au European Service Center en Hollande.**

**Ce document est donc indispensable pour gérer au mieux votre besoin et notre service après-vente, dans les plus brefs délais.**

La page suivante vous illustre les bonnes et les mauvaises pratiques en matière d'emballage.

	<p><b>A ne pas faire</b> : Matériel endommagé. Envoyé dans une enveloppe à bulles.</p>		<p><b>A faire</b> : bien emballer le produit, <b>remplir les vides</b> avec du flo pack ou des coussins d'air</p>
	<p><b>A ne pas faire</b> : numéro de RMA écrit directement sur la boîte du produit</p>		<p><b>A faire</b> : Numéro de RMA noté <b>sur</b> le colis de suremballage, document listant les produits à l'intérieur.</p>
	<p><b>A ne pas faire</b> : Taille du colis inadaptée. Pas de protection intérieure (flo pack, coussin air).</p>		<p><b>A faire</b> : Produits dans leur emballage d'origine, dans une boîte de suremballage, protégés contre les chocs.</p>
	<p><b>A ne pas faire</b> : Etiquette d'expédition et document directement collés sur la boîte du produit, sans suremballage.</p>		<p><b>A faire</b> : Etiquettes collées sur un film de protection et documents joints avec ou à l'intérieur du colis ;</p>
	<p><b>A ne pas faire</b> : Pas de boîte produit individuelle, seulement des intercalaires de faible protection</p>		<p><b>A faire</b> : Emballage avec protection anti électrostatique ou réutilisation de colis reçus. Remplissage du vide avec coussins d'air pour protéger des chocs durant le transport.</p>