

SERVICE APRES-VENTE

Casse – panne – garantie

ÉTAPE 1

Panne constatée

Votre appareil est en panne ?

Contactez notre service technique pour valider le retour de votre appareil en SAV :

support@cenomy.com

03 80 78 42 49

ÉTAPE 2

Retour SAV

Votre matériel est sous garantie ?

Assurez-vous de bien emballer votre matériel avec les éléments suivants :

- L'appareil et son chargeur d'alimentation
- Le bon de retour SAV à compléter ci-dessous

Les réparations de votre matériel seront engagées automatiquement, sans devis préalable.

Votre matériel n'est pas ou plus sous garantie ?

Merci de joindre à votre colis un chèque de 75€ à l'ordre de CENOMY France :

- Si vous souhaitez engager les réparations, celui-ci ne sera pas encaissé
- Si vous ne souhaitez pas réaliser les réparations, celui-ci sera encaissé pour couvrir les frais de diagnostic

ÉTAPE 3

Devis de réparation

Un devis de réparation vous sera adressé par mail sous un délai de 4 semaines à réception de votre matériel, le temps de réaliser le diagnostic de la panne avec un(e) technicien(ne) CENOMY ou par le fabricant.

Vous souhaitez engager la réparation de votre matériel ?

Merci de nous retourner ce devis daté et signé avec la mention « bon pour accord » et joindre le chèque de règlement correspondant au montant total des réparations.

Vous ne souhaitez pas réaliser la réparation de votre matériel ?

Nous procéderons au renvoi de votre matériel non réparé et à l'encaissement de votre chèque de 75€. Vous recevrez une facture acquittée de ce montant.



CENOMY France

Service SAV

Parc Mirande

14G Rue Pierre de Coubertin

21 000 DIJON

Tout retour incomplet ne pourra être traité dans le délai escompté. Tout accessoire fourni en plus de ceux listés (appareil et chargeur d'alimentation) ne seront pas couverts et leur retour non garanti. La responsabilité de CENOMY ne peut être engagée en cas de perte ou endommagement de votre colis durant son transport jusqu'à nos locaux. Veuillez à contracter une assurance transport auprès du prestataire choisi.



FAQ

Comment savoir si mon matériel est sous garantie ?

Pour savoir si votre matériel fait l'objet d'une garantie, il vous suffit de vous référer à votre facture ou de solliciter notre service support@cenomy.com pour vous en assurer. La date de garantie prend effet à la date de livraison du matériel.

Les frais de renvoi sont-ils à ma charge lorsque mon matériel est sous garantie ?

Oui, uniquement pour les particuliers à domicile (hors centre). Lorsque votre matériel est sous garantie, les frais de renvoi vous sont remboursés par CENOMY, hors assurances, sous réserve que l'expédition soit réalisée par les transporteurs colissimo ou TNT, et sur présentation d'un justificatif. Il suffit pour cela de joindre un RIB à votre colis SAV.

Cenomy se réserve le droit de refuser tout remboursement des frais d'expédition en cas d'abus.

Puis-je étendre la garantie de mon matériel ?

La garantie propre au matériel est indépendante de l'assistance technique et ne peut être prolongée à posteriori de l'achat.

Est-ce que la garantie de mon matériel est prolongée lorsque je réalise des réparations ?

La garantie du matériel ne peut être prolongée dès lors que celui-ci est livré. Dans le cas du remplacement intégral de votre matériel, la nouvelle garantie fournisseur, hors extension, prendra effet à la livraison de l'appareil remplacé. L'assistance technique liée aux bonnes pratiques d'utilisation et problèmes techniques rencontrés peut être étendue ou renouvelée à tout moment, sous réserve que le matériel soit toujours commercialisé.

Puis-je bénéficier d'une prise en charge financière pour réaliser les réparations de mon matériel ?

Vous avez la possibilité de solliciter la MDPH de votre département pour obtenir une PCH charges exceptionnelles, ou de vous rapprocher de votre assureur.

Comment puis-je renouveler mon matériel ?

Pour toute demande de renouvellement de matériel, vous avez la possibilité de réaliser des essais gratuits et obtenir un devis en complétant notre formulaire de demande d'évaluation depuis www.cenomy.fr. Le Conseiller-Évaluateur de votre région vous contactera sous un délai de 7 jours ouvrés.

Autres services CENOMY



Installation, paramétrage



Formation



Assistance technique

CENOMY France

| info@cenomy.com

| 03 80 78 42 20

Évaluations et devis gratuits
service.commercial@cenomy.com



Assistance technique – SAV
support@cenomy.com

Consultez l'ensemble de nos produits sur www.cenomy.shop

www.cenomy.fr





BON DE RETOUR SAV

A retourner avec le matériel à l'adresse suivante :

**CENOMY France
Service SAV
Parc Mirande
14G Rue Pierre de Coubertin
21 000 DIJON**

CONTACT

EXPÉDITEUR : Vous êtes Un Particulier Une Entreprise

N° CLIENT : NOM DU CLIENT :

ADRESSE :

CP : VILLE :

TEL : @ MAIL :

ADRESSE DE RÉEXPÉDITION DU PRODUIT (si différente de l'adresse client) :

CP : VILLE :

INFORMATIONS SUR L'APPAREIL RETOURNÉ

NOM DU MATÉRIEL :

RÉFÉRENCE DU MATÉRIEL :

N° SÉRIE : N° FACTURE :

NATURE DE LA PANNE : INTERMITTENTE PERMANENTE

DESCRIPTIF DÉTAILLÉ DE LA PANNE :

.....
.....
.....
.....

Pour les appareils hors garantie, le diagnostic du matériel et le devis de réparation feront l'objet d'une facturation à 75€ TTC, déduits du montant de la commande, le cas échéant. En cas de refus de réparation, cette facture reste due.

