

Votre appareil est en panne ?

Etape 1

Remplissez notre formulaire en ligne ; vous serez contacté par notre technicien dans un délais de 3 jours :
[Formulaire de demande SAV](#)

Un doute ? Une question ? **Contactez notre service SAV** sav@cenomy.com

Etape 2

Si nous vous avons conseillé un retour de votre matériel dans nos locaux, merci de remplir un bon de retour et de respecter soigneusement la procédure de renvoi du matériel.

Votre matériel est sous garantie ?

Assurez-vous de bien emballer votre matériel et de joindre tous les éléments :

- l'appareil et son chargeur d'alimentation
 - le bon de retour dûment rempli avec les informations indiquées par téléphone
- * Tout retour incomplet ne pourra être traité dans le délai escompté*

Votre matériel n'est plus sous garantie ?

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

- Il ne sera pas encaissé si, après diagnostic, vous souhaitez engager la réparation de votre matériel
 - Il sera encaissé pour couvrir les frais de diagnostic et de retour si vous ne souhaitez pas engager de réparation
- * Tout retour incomplet ne pourra être traité dans le délais escompté*

Renvoi de votre matériel à l'adresse :

CENOMY
Service SAV
6-8 Rue de Bastogne
21850 SAINT-APOLLINAIRE

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 en cas de perte ou endommagement du colis.



Etape 3

DEVIS DE RÉPARATION

Si votre matériel est sous garantie :

La réparation est engagée automatiquement, sans envoi de devis de réparation.

Si votre matériel n'est plus sous garantie :

Un devis de réparation vous sera adressé dans un délai de 1 à 4 semaines, le temps d'établir un diagnostic avec notre technicien et/ou le fabricant du matériel.

🔄 Vous souhaitez engager la réparation de votre matériel ?

Retournez-nous le devis daté et signé « bon pour accord » avec votre règlement :

- nous engageons la réparation de votre matériel
- votre chèque sera encaissé à l'expédition de votre matériel réparé

** Tout document ou règlement incomplet ne pourra engager la procédure de réparation du matériel*

🔄 Vous ne souhaitez pas engager la réparation de votre matériel ?

- nous vous retournons votre matériel non réparé
- votre chèque de 75 euros est encaissé et une facture acquittée vous est adressée.

Vous avez la possibilité de faire appel à votre Conseiller-Evaluateur pour obtenir une nouvelle solution technique : [Evaluation gratuite](#)



CENOMY – Siège

Adresse 6-8 Rue de Bastogne
21850 Saint-Apollinaire

Tel 03 80 78 42 20
Mail info@cenomy.com

Infos SARL au capital de 150 000€
SIRET 839 143 757 00012 RCS DIJON



BON DE RETOUR SAV

à retourner avec le matériel à l'adresse suivante :

CENOMY SAV
6-8 rue de Bastogne
21850 SAINT-APOLLINAIRE

N° RÉCLAMATION

(si indiqué par le service commercial)

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)

Adresse

CP VILLE

Informations sur l'appareil retourné

NOM DU MATERIEL

Référence du matériel

N° Série N° Facture

Nature de la panne Permanente Intermittente

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 75,00 € TTC, déduits du montant de la commande, le cas échéant. En cas de refus de réparation, cette facture reste due.