

Return Material Authorization (RMA)

Formulaire de demande de retour SAV

Afin de faciliter le traitement de votre demande de SAV veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner avec le colis. Les informations demandées nous permettront de mieux comprendre l’origine du problème et d’orienter votre demande vers le service le plus pertinent. Nous vous demandons donc d’être le plus précis possible dans la description du problème et de fournir toutes photos ou résultats de mesures réalisées sur le terrain.

Vous devez contacter SEF Power et obtenir un numéro de suivi RMA avant de nous retourner les pièces.

Le colis devra nous parvenir avec le présent formulaire dans un délai de 30 jours.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Informations client** | | | |
| Date de la demande |  | Nom de la Société |  |
| Nom du demandeur |  | Nom du référent technique |  |
| N° Tel. du demandeur |  | Tel. du référent technique |  |
| E-mail du demandeur |  | E-mail du référent technique |  |
| Nom de l’utilisateur final  (si différent du client) |  | Numéro de suivi RMA  (à obtenir auprès de SEF) |  |
| Adresse de livraison |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informations produit** | | | | |
| Numéro de commande client | |  | Référence produit SEF et indice |  |
| Référence produit client  (si différente de SEF) | |  | Durée de la garantie produit  (à renseigner par SEF) |  |
| **Date Code** | **N° série** | Quantité | Produit encore sous garantie ?  (à renseigner par SEF) | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Informations diagnostic** | |
| La panne a-t-elle été constaté dès la mise en fonction de la carte / appareil ? |  |
| L’appareil est-il utilisé sur secteur ?  Si autre précisez |  |
| Si l’appareil est utilisé sur batterie, quel était son niveau de charge? |  |
| Quels voyants sont allumés et de quelle couleur sont les voyants ? (joindre une photo si possible) |  |
| Si applicable, la panne est-elle constatée :  en émission / en réception / les deux. |  |
| Dans quelles conditions de température ambiante la panne a-t-elle été constatée ? |  |
| Dans le cas de panne aléatoire, au bout de combien de temps d’utilisation la panne a-t-elle été constatée ? |  |
| Dans le cadre de relevés de mesure ne répondant pas aux critères attendus, quels sont les matériels utilisés pour effectuer les mesures ? |  |
| Veuillez indiquer toute autre information pertinente qui pourrait nous assister dans le diagnostic de la panne (Annexe, photos si besoin) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Partie réservée à SEF Power** | | | |
| Date de réception des pièces |  | Note de crédit (N°+date) |  |
| Numéro et date d’envoi du devis |  | Retour en l’état |  |
| Date acceptation Devis |  | N° BL + Date |  |
| N°cde + date |  | Date de clôture de la RMA |  |