BON DE RETOUR SAV

IMPORTANT CE FORMULAIRE AINSI QUE LA FACTURE D'ACHAT DOIVENT IMPÉRATIVEMENT ACCOMPAGNER LE RETOUR DU MATÉRIEL.

CONTACT

Entreprise

Nom - Prénom

Adresse

Code postal

Ville

Pays

Téléphone

E-mail

ADRESSE DE LIVRAISON RETOUR

Entreprise

Nom - Prénom

Adresse

Code postal

Ville

Pays

Téléphone

E-mail

MATÉRIEL

Sous garantie OUI NON

Matériel expédié (avec N° de série) et liste des accessoires joints

Revendeur

Date d'achat

N° de facture

Demande de traitement en urgence

Date de retour maximum

(sous réserve de validation par le service après vente)

À RÉCEPTION DU MATÉRIEL, UN DÉLAI DE 5 SEMAINES OUVRÉES MINIMUM EST NÉCESSAIRE AU DIAGNOSTIC ET TRAITEMENT DE LA PANNE (SAUF EN CAS DE TRAITEMENT EN URGENCE).

DESCRIPTIF DE LA PANNE

J'ai lu les conditions générales de service après vente et j'y adhère sans réserve.

SIGNATURE

CADRE RÉSERVÉ AU SERVICE APRÈS VENTE

NUMÉRO DE BON DE RETOUR	DATE DE RÉCEPTION ATELIER	DATE DE PRISE EN CHARGE ATELIER	DATE DE RETOUR CLIENT
.....	.....	.....	.....

ITS CHRONO 4, RUE DE L'INDUSTRIE 25620 MAMIROLLE - FRANCE contact@itschrono.com +33 (0)3 81 57 52 09 www.itschrono.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS VENTE

ARTICLE 1 : OBJET ET ÉTENDUE

Les présentes Conditions Générales de Service Après Vente (CGSAV) régissent les relations entre, d'une part la société ITS CHRONO (RCS N°478-772-296), SARL au capital social de 3 000 €, ayant son siège social au 4, Rue de l'Industrie - 25620 - Mamirolle – France, et représentée par M. Sébastien MASCRET, en qualité de gérant, dûment habilité aux fins des présentes, et d'autre part, les clients d'ITS CHRONO souhaitant bénéficier du SAV qui leur est proposé.

Toute demande de réparation formulée par le client ne peut concerner que des produits qui sont (ou qui étaient) proposés à la vente par ITS CHRONO. Préalablement à toute demande d'intervention, le client reconnaît avoir pris connaissance des CGSAV et déclare expressément les accepter. ITS CHRONO se réserve le droit de les modifier à tout moment, sachant que celles applicables sont celles en vigueur au moment de la signature du bon de réparation (qui vaut contrat de service après vente).

ARTICLE 2 : PROCÉDURE DE SERVICE APRÈS VENTE

Concernant les garanties légales (garantie de conformité et garantie des vices cachés) et la garantie commerciale, le client devra se référer aux conditions générales de vente accessibles sur le site internet **www.itschrono.com**

Pour les produits hors garantie, les interventions au titre du SAV donnent systématiquement lieu à facturation. Cela signifie que même dans le cas d'un devis refusé, le client devra s'acquitter d'une somme forfaitaire de 60 € de frais d'examens et d'établissement du devis.
La procédure de SAV se déroule en plusieurs étapes :

1. Le client doit dans un premier temps se diriger sur le site internet d'ITS CHRONO à l'adresse suivante : **https://www.itschrono.com/fr/content/17-bon-de-retour** afin de remplir et imprimer le document intitulé « BON DE RETOUR SAV ». Attention : en cas d'envoi de plusieurs produits, il est nécessaire de remplir un bon de réparation pour chaque produit défaillant. Le bon de réparation devra impérativement être dûment rempli et signé de la main du client, faute de quoi ITS CHRONO sera obligé de refuser la prise en charge du produit au titre du SAV.

2. Une fois la première étape effectuée, le client devra s'occuper de l'envoi du colis. Tout colis renvoyé par le client au titre du SAV devra être accompagné de son bon de réparation correspondant. L'envoi devra se faire à l'adresse figurant à l'article 1 du présent contrat et sera à la charge du client. De même que le client sera tenu seul responsable des problèmes liés au transport (colis perdu, matériel endommagé, etc.). Il est donc préférable pour lui de se prémunir de ces éventuels problèmes en prenant soin de bien emballer le matériel et de choisir une formule d'envoi assurant la bonne arrivée du colis chez ITS CHRONO.

3. Une fois le colis réceptionné par la société ITS CHRONO, un délai de traitement de minimum 5 semaines est à compter jusqu'à son retour chez le client. ITS Chrono se charge de l'envoyer auprès de son fournisseur afin que ce dernier fasse les examens nécessaires pour l'établissement d'un devis. Ensuite ITS CHRONO effectue le devis et l'envoie au client. Aucune réparation ne sera faite sans l'accord préalable du client, cet accord sera formalisé par l'acceptation et la signature du devis de réparation. Une fois le devis accepté et signé par le client, ITS CHRONO en informera son fournisseur pour que ce dernier effectue les réparations nécessaires. Dans le cas où le devis est refusé par le client, la quatrième étape de la procédure de SAV ci-dessous n'a pas lieu de s'appliquer, ce sera donc directement la cinquième étape qui s'appliquera. En cas de demande de traitement en urgence du client, et quand le produit n'est plus sous garantie, le taux horaire de la main d'œuvre est majorée. Le SAV se réserve le droit d'accepter ou non le traitement en urgence.

4. Lorsque la réparation du matériel est terminée, ITS CHRONO en informe expressément le client et lui fait part de la facture au titre de la réparation que le client devra payer avant le renvoi du matériel par ITS CHRONO.

5. Le paiement (que ce soit au titre des frais d'examen en cas de devis refusé ou au titre des réparations) se fera par chèque ou virement bancaire, en un seul versement et dès réception de la facture. Aucun renvoi ne sera effectué avant le paiement de la facture par le client.

6. Enfin, une fois le paiement effectué par le client, preuve de paiement dûment fournie, ITS CHRONO lui renvoie son matériel à l'adresse indiquée sur le bon de réparation. Ce renvoi sera fait à la charge et sous la responsabilité d'ITS CHRONO. Si le matériel réexpédié ne devait pas être récupéré à temps par le client, les frais de port supplémentaires seront à sa charge.

ARTICLE 3 : DÉFAUT DE REPRISE DU MATÉRIEL

La non-reprise par le client du matériel au bout d'un délai d'une année à compter de son dépôt au titre du SAV permet à ITS CHRONO d'engager une procédure de saisie-vente auprès du tribunal d'instance ou de grande instance de Besançon.

ARTICLE 4 : RÉCLAMATION

Toute réclamation concernant les interventions au titre du SAV doit être faite dans les 15 jours suivant la réception par le client du matériel réparé.

ARTICLE 5 : DROIT ET RESPONSABILITÉ

Les présentes Conditions Générales de Service Après Vente sont soumises au droit français. La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité totale des Conditions Générales de Vente. En cas de litige, les parties au contrat s'efforceront de régler à l'amiable leurs différends avant de saisir les tribunaux nationaux compétents pour juger ce type de litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente. Le tribunal de commerce de Besançon sera seul compétent pour tout litige avec un ou des clients professionnels.