



## Procédure de retour de produits CEBA

Suite aux nombreuses demandes de garantie non justifiées

### Tout produit en demande de SAV doit-être retourné chez CEBA.

- Le retour des produits se fait à votre charge et sous votre responsabilité. Nous vous invitons donc à bien emballer les produits que vous retournez.
- Pour accélérer le traitement, mettez bien en évidence dans votre colis :
  - ✓ votre bon de retour complété (FORMULAIRE SAV)
  - ✓ ainsi qu'une photocopie de votre facture ou de votre bordereau de livraison
- Adresse de retour : **CEBA  
QUARTIER MARTINI  
560 RUE DU PEAGE  
01350 CULOZ**
- Dès réception de votre retour de produit(s) et après contrôle de leur état, nous procéderons selon le cas :
  - ✓ à la prise en garantie
  - ✓ à la réparation
  - ✓ à la destruction
- **Nous attirons votre attention que tout produit échangé à vos clients sans avoir été renvoyé au préalable chez CEBA ne sera pas pris sous garantie.**
- Vous avez la possibilité de tenir les produits à disposition des représentants sachant que le délai de retour pourra aller jusqu'à 6 mois.

Nous vous remercions de votre compréhension,

Le service SAV



## FORMULAIRE S.A.V.

A nous retourner avec l'expédition du matériel

### Frais de retour à la charge du client

*Tout produit en demande de SAV doit être retourné à CEBA*

CLIENT		Date de la demande	
Revendeur :	.....		
Contact :	.....		
Adresse :	.....		
N° de téléphone et fax :	.....		
PRODUIT			
Référence Produit :	.....		
Date d'achat :	.....		
MOTIF DE LA DEMANDE DE SERVICE APRES VENTE			
<i>Décrire le plus précisément possible le ou les dysfonctionnements constatés :</i>			
.....			
.....			
.....			
<b>Souhait du client :</b>			
<input type="checkbox"/>	<i>Demande de garantie (sous réserve)</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Avoir sur le produit</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Demande de Devis de Réparation</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Autre : .....</i>
CADRE RESERVE A CEBA			
<b><i>Tout produit retourné en SAV sera contrôlé minutieusement :</i></b>			
Réceptionné le : .....	Par : .....		
<b>Constatation :</b>			
<input type="checkbox"/>	<i>Produit endommagé ou mauvaise utilisation</i> <i>(ex : câble sectionné - surchauffe)</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Défaut de fabrication</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Endommagé lors du transport</i> <i>( ! Pensez à émettre des réserves)</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Autre : .....</i>
.....			
.....			
<b>Décision CEBA :</b>			
<input type="checkbox"/>	<i>Nous remplaçons le produit (lors d'une prochaine commande)</i>		
<input type="checkbox"/>	<i>Nous établirons l'avoir</i>		
<input type="checkbox"/>	<i>Ne peut être pris sous garantie</i>		
<input type="checkbox"/>	<i>Réparation en atelier</i>		
<i>Nous vous remercions de votre compréhension</i>			