

# Procédure d'envoi de marchandise avec RMA (Return Material Authorization)

Pour bénéficier du service de réparation ou de remplacement des produits conformément à la Garantie Hardware d'Alientech srl, vous devez tout d'abord obtenir une autorisation de retour des produits (RMA). Pour obtenir une RMA, contactez le Service de Support Technique d'Alientech srl à travers le Portail de Support Client (<https://databank.alientech.to/ticket>).

S'il vous plaît, ne retournez pas les marchandises à Alientech srl si vous n'avez pas reçu l'approbation et un numéro de RMA valide par le Service de Support Technique d'Alientech srl.

Pour plus d'informations sur les conditions générales de la Garantie Hardware d'Alientech srl, visitez le site [https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech\\_Warranty.pdf](https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech_Warranty.pdf) (texte anglais).

**Ne pas ouvrir ni démonter le Produit ou ses accessoires. L'ouverture du Produit ou de ses accessoires annulera la garantie.**

Instructions à suivre pour l'envoi de marchandises à inspecter / réparer :

1. Vérifiez la conformité de toutes les données indiquées dans le formulaire, en particulier :
  - Numéro de série de l'outil
  - Code Client
  - Adresse à laquelle le Produit doit être envoyé une fois réparé / remplacé.

Si les données indiquées ne sont pas correctes, apportez les corrections nécessaires avant de continuer.

2. Imprimez les formulaires d'autorisation pour envoyer les marchandises :
  - Le formulaire « A » doit être apposé sur l'emballage de manière bien visible
  - Le formulaire « B » doit être inclus à l'intérieur du colis
  - Le document de transport généré automatiquement (Bon de livraison ou Facture Proforma) doit être introduit dans une enveloppe transparente et apposé de manière bien visible sur l'emballage

Ces documents sont essentiels pour assurer la traçabilité et le traitement correct des marchandises RMA à notre siège. Veuillez utiliser les formulaires A, B et le document de transport pour n'importe quel colis de l'expédition.

**Sans ces documents, la Douane ne sera pas en mesure de gérer l'envoi, et notre Département Logistique ne sera pas en mesure de traiter les marchandises.**

3. Emballez correctement les marchandises, y compris les éventuels accessoires du Produit (câbles, alimentation, adaptateurs, etc.).
4. Utilisez une compagnie de transport offrant un système de suivi des envois. Les risques liés au transport de la marchandise sont entièrement à votre charge.

Alientech srl ne couvre pas les frais d'expédition des marchandises. Vous devrez supporter tous les frais liés à l'emballage, au transport et, si vous résidez dans un pays n'appartenant pas à l'Union

européenne, aux droits de douane. Alientech srl se réserve le droit de vous facturer tous droits de douane payés pour l'importation de vos marchandises.

L'adresse pour l'envoi de marchandises en RMA est :

Alientech S.r.l.  
Via Dei Cordari 1  
13039 Trino (VC) - Italy  
Tél. +39.0161.801025 – e-mail : [logistica@alientech.to](mailto:logistica@alientech.to)

**Alientech srl se réserve le droit de ne pas accepter, inspecter et / ou réparer les marchandises non accompagnées des documents requis, conformément au paragraphe 2 des présentes instructions.**

À partir de la date de réception des marchandises à notre siège social, le Service de Support Technique établira un diagnostic du Produit reçu dans un délai de deux jours ouvrables au maximum et vous communiquera son avis.

### **Produits couverts par la garantie**

Si le Produit est couvert par la Garantie Hardware d'Alientech srl, il sera réparé et vous sera renvoyé dès que possible.

### **Produits non couverts par la garantie**

Si le Produit n'est plus couvert par la Garantie Hardware d'Alientech srl ou si le problème détecté est dû à un dommage accidentel ou à des modifications non autorisées, vous serez contacté par e-mail par Alientech srl et vous recevrez des informations sur le prix de la réparation / remplacement et les méthodes de paiement.

La marchandise ne sera traitée que lorsque nous aurons reçu votre confirmation écrite des frais de réparation / remplacement et le paiement de ces frais de réparation / remplacement.

Si vous n'acceptez pas les coûts de réparation / remplacement du Produit, Alientech vous facturera tout de même une commission pour les frais de diagnostic, auxquels s'ajouteront les frais d'expédition et les éventuels droits de douane.

### **Frais de diagnostic**

Alientech srl vous facturera 30,00 euros de frais de diagnostic, auxquels s'ajouteront les frais d'expédition et les éventuels droits de douane, si nous inspectons votre produit et déterminons qu'il est entièrement fonctionnel et ne nécessite donc aucun service.

## **ECU envoyés pour le contrôle / développement de nouveaux protocoles**

Le temps de traitement d'un calculateur varie en fonction du type de service demandé (vérification, déverrouillage, développement d'un nouveau protocole, etc.) et sera communiqué de temps à autre par le Service de Support Technique.

Le service d'Alientech sur votre ECU \ TCU est sur paiement. Le prix de la restauration est de 90,00 Euros par heure et sera calculé à la fin du Service. Les frais de livraison seront ajoutés à ce tarif.

Important : Veuillez noter qu'Alientech fera tout son possible pour restaurer le calculateur, mais ne pourra garantir son fonctionnement car elle ne dispose pas du véhicule sur lequel le tester.

Vous pouvez vérifier l'état de traitement d'un RMA via le ticket de référence ou en cliquant sur le lien figurant dans l'e-mail que vous avez reçu confirmant l'ouverture du RMA.

Alientech srl traitera vos données personnelles conformément à notre Politique de Confidentialité, disponible à l'adresse [www.alientech-tools.com/legal](http://www.alientech-tools.com/legal) (texte anglais).