



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

Pour bénéficier du service de réparation ou de remplacement des produits conformément à la Garantie Hardware Powergate 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://support.alientech.to>).

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 garantir le traitement correct de l'envoi RMA, il est obligatoire d'utiliser exclusivement la documentation générée par Alientech srl. Les marchandises accompagnées de documents non conformes ne seront pas prises en charge par notre Département Logistique tant que la documentation n'aura pas été régularisée.

Pour plus d'informations sur les conditions générales de la Garantie Hardware Powergate d'Alientech srl, visitez le site <https://www.alientech-tools.com/docs/legals/powergate-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
 - Adresse à laquelle le Produit doit être envoyé une fois réparé / remplacé. Toute erreur pourrait retarder la livraison de la marchandise.

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

2. Confirmez :
 - Si l'outil doit rester associé au même Manager.
 - Si la session active doit être maintenue, dans le cas où l'outil est déjà lié ("locked") à un véhicule.

Remarque : Si la dissociation de l'outil du Manager ou l'archivage de la session active est confirmée, le client qui ouvre le RMA devra acheter un seul crédit d'effacement. Les marchandises ne seront pas traitées tant que nous n'aurons pas reçu le paiement du crédit d'effacement.

3. 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.

4. Emballez correctement les marchandises, y compris les éventuels accessoires du Produit.
5. 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

Alientech srl se réserve le droit de ne pas accepter, inspecter et / ou réparer les marchandises non accompagnées des documents requis, conformément au paragraphe 3 des présentes instructions.

Dans un délai de deux jours ouvrables après la réception des marchandises dans nos locaux, le Service de Support Technique effectuera un diagnostic du Produit et vous fournira un retour.

Produits couverts par la garantie

Si le Produit est couvert par la Garantie Hardware Powergate 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 Powergate d'Alientech srl ou si le problème a été causé par des dommages accidentels ou des modifications non autorisées, Alientech vous contactera par e-mail pour fournir des informations sur les coûts de réparation ou de remplacement et les modalités de paiement.



Les marchandises ne seront pas traitées tant que nous n'aurons pas reçu votre acceptation écrite concernant les coûts de réparation ou de remplacement ainsi que le paiement correspondant.

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.

Produits vérifiés comme fonctionnels

Pour les produits reçus qui, après test, se révèlent fonctionnels, des frais de gestion de 30,00 euros seront appliqués, en plus des frais d'expédition et des éventuels droits de douane.

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