



Toute l'équipe DISTRISCENES vous remercie pour votre achat !

Nous sommes terriblement confus que vous rencontriez un problème aujourd'hui ...
Voici un petit formulaire clair et précis afin de vous orienter vers la procédure SAV la plus adaptée à votre situation !

PANNE AU DÉBALLAGE

Dans le cas où le produit s'avère non conforme et/ou présente une avarie au déballage : Vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous informer de votre demande d'échange ou de réparation.

Merci de nous envoyer par mail à contact@distriscenes.com les éléments cités ci-dessous :

- Facture d'achat DISTRISCENES
- Numéro de série et modèle exact
- Descriptif de la panne
- Photo(s) / vidéo(s) si le problème est visible

L'entreprise DISTRISCENES se réserve le droit de refuser le retour en garantie en fonction des éléments qui déterminent la panne, si ceux-ci étaient liés à une mauvaise utilisation.

À réception des documents, et après étude et acceptation du dossier, nous vous retournerons les documents suivants par :

- Bon de Retour (RMA)
- Étiquette prépayée pour le renvoi de la marchandise.

Vous serez alors autorisé à retourner votre produit en réparation en joignant **IMPÉRATIVEMENT** le document RMA à votre colis.

L'entreprise DISTRISCENES prend en charge les frais d'expédition chez le client après réparation du matériel sous garantie. Lors du renvoi en réparation, il convient de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'emballage et la protection du colis.

MISE EN GARDE SPECIALE :

Nous vous conseillons également vivement de bien vous assurer du bon état de la marchandise à son retour de réparation en présence du livreur. En cas de perte partielle ou d'avarie liée à la livraison, le destinataire de l'envoi doit constater la perte et/ou les dommages lors de la livraison en précisant sur le bordereau de livraison des réserves précises, complètes, quantifiées, datées et signées.

AVARIE / DOMMAGE(S) LIÉ(S) AU TRANSPORT

L'entreprise DISTRISCENES ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des dommages liés au transport de la marchandise.

Il appartient au destinataire de s'assurer du bon état du colis lors de sa livraison.

A ce titre, il est fortement conseillé de vérifier le bon état de la marchandise en présence du livreur, et de refuser la livraison du colis si celui-ci paraissait clairement endommagé par le transport.

Si malgré tout, une avarie liée au transport était révélée après l'ouverture du colis, et que vous aviez accepté le colis sans émettre de réserves :

Merci de nous envoyer par mail à contact@distriscenes.com les éléments suivants :

- Facture d'achat DISTRISCENES
- Descriptif de la panne
- Photo(s) si le problème est visible

En tant qu'expéditeur, il appartient à L'entreprise DISTRISCENES d'ouvrir un dossier de litige auprès du transporteur.

L'entreprise DISTRISCENES ne pourra absolument pas garantir l'issue favorable du litige, mais fera tout son nécessaire pour y parvenir.

REPRISE SOUS GARANTIE

Dans le cas où vous constatez une panne, et que votre produit est toujours sous couvert de la garantie constructeur (généralement deux ans à compter de la facture d'achat de votre matériel).

Merci de nous envoyer par mail à contact@distriscenes.com les éléments suivants :

- Facture d'achat DISTRISCENES
- Numéro de série et modèle exact
- Descriptif de la panne
- Photo(s) / vidéo(s) si le problème est visible

L'entreprise DISTRISCENES se réserve le droit de refuser le retour en garantie en fonction des éléments qui déterminent la panne, si ceux-ci étaient liés à une mauvaise utilisation.

À réception des documents, et après étude et acceptation du dossier, nous vous retournerons les documents suivants :

- Bon de Retour (RMA)

Vous serez alors autorisé à retourner votre produit en réparation à L'ADRESSE INDIQUÉE SUR LE BON DE RETOUR en joignant IMPÉRATIVEMENT le document RMA à votre colis.

Au-delà du délai de 14 jours après l'achat, les frais de renvoi du matériel en réparation sont à votre charge.

L'entreprise DISTRISCENES prend en charge les frais d'expédition chez le client après réparation du matériel sous garantie.

Merci de noter également que seul le service SAV du constructeur détient la compétence de choisir entre une réparation et un échange à neuf. L'entreprise DISTRISCENES ne peut en aucun cas vous garantir un échange à neuf du matériel.

Lors du renvoi en réparation, il convient de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'emballage et l'empaquetage du colis.

MISE EN GARDE SPECIALE :

Nous vous conseillons également vivement de bien vous assurer du bon état de la marchandise à son retour de réparation en présence du livreur. En cas de perte partielle ou d'avarie liée à la livraison, le destinataire de l'envoi doit constater la perte et/ou les dommages lors de la livraison en précisant sur le bordereau de livraison des réserves précises, complètes, quantifiées, datées et signées.

REPRISE HORS GARANTIE

Dans le cas où vous constatez une panne, et que votre produit n'est plus sous couvert de la garantie constructeur ; ou dans le cas d'une panne liée à un « mauvais usage », même si la garantie est toujours applicable, nous pouvons malgré tout vous proposer une prise en charge S.A.V et vous proposer une réparation.

Merci de nous envoyer par mail à contact@distriscenes.com les éléments suivants :

- Facture d'achat DISTRISCENES
- Numéro de série et modèle exact
- Descriptif de la panne
- Photo(s)/vidéo(s) si le problème est visible

A l'issue de l'étude de votre dossier par notre service SAV DISTRISCENES, nous vous proposerons :

- Soit un retour vers le SAV constructeur,
- Soit une prise en charge des réparations à nos locaux.

Dans la mesure où le produit n'est plus sous garantie, la procédure donnera lieu à un devis :

- Si la panne est clairement identifiée par vos soins, nous pouvons vous proposer un devis pièce et/ou main d'œuvre.
- Si la panne n'est pas identifiée, à réception de votre matériel, nous facturerons un montant forfaitaire de 70 euro HT, correspondant à la recherche de la panne effectuée par nos soins.
- Une fois la panne identifiée par nos soins, nous vous proposerons un devis pièce et/ou main d'œuvre dans lequel nous déduirons le montant forfaitaire de recherche de panne.
- Dans la mesure où le matériel n'est pas couvert par la garantie, les frais d'expédition de retour restent à votre charge.

Lors du renvoi en réparation, il convient de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'emballage et l'empaquetage du colis.

MISE EN GARDE SPECIALE :

Nous vous conseillons également vivement de bien vous assurer du bon état de la marchandise à son retour de réparation en présence du livreur. En cas de perte partielle ou d'avarie liée à la livraison, le destinataire de l'envoi doit constater la perte et/ou les dommages lors de la livraison en précisant sur le bordereau de livraison des réserves précises, complètes, quantifiées, datées et signées.