

# Formulaire RMA

Le formulaire RMA est utilisé pour tracer le retour des marchandises défectueuses ou livrées par erreur.  
Sans formulaire RMA, aucun retour ne peut être accepté!

Veuillez noter que nous ne réparons pas les équipements.

## 1. Retour de marchandises défectueuses sous et hors garantie:

Les marchandises doivent être bien emballées et identifiées „fragile”.  
Chaque retour doit être accompagné d'un formulaire RMA ainsi que d'une copie du bulletin de livraison original ou de la facture. Nous accordons une garantie de trois ans sur nos produits TeleAlarm à compter de la date de livraison. Les appareils d'autres fabricants vendus par TeleAlarm sont sujets à la garantie du fabricant correspondant. Les frais de réparation par des tiers seront facturés au client. Nous accordons une garantie de six mois sur les piles et les accumulateurs. Sont exclus les dommages causés par soi-même ou par des influences extérieures. Si un message d'erreur n'est pas justifié, nous sommes en droit de facturer un forfait de service de 50 EUR/CHF par unité principale des appareils d'appel d'urgence à domicile, des systèmes NurseCall ainsi que des systèmes d'appel d'urgence mobiles et de 12,50 EUR/CHF par accessoire.

## 2. Retour des marchandises livrées par erreurs:

La marchandise doit être retournée dans son emballage d'origine et en plus dans un suremballage équivalent. Les colis doivent être identifiés "Fragile". Un carton d'appareils n'est pas un carton extérieur! Chaque retour doit être accompagné d'un formulaire RMA dûment rempli et d'une copie du bulletin de livraison original ou de la facture. Nous acceptons le retour des marchandises erronées, que maximum 3 semaines après la livraison.

Si l'erreur de livraison ne vient pas de TeleAlarm, des frais de traitement de 15% du montant de la facture originale, mais au minimum 30,00 EUR/CHF vous seront facturés.

## 3. Condition de reprise

Veuillez noter que seuls les appareils/accessoires désinfectés et nettoyés peuvent être traités. Dans le cas contraire, les réclamations seront refusées et renvoyées avec frais. Les frais s'élèveront à 25,00 EUR/CHF par Livraison.  
En outre, les appareils doivent être retirés du cloud avant d'être renvoyés pour réclamation. Pour chaque appareil non retiré, TeleAlarm se réserve le droit de facturer des frais de service forfaitaires d'un montant de 5,00 EUR/CHF.

## 4. Expéditions:

Après vérification des points 2, 3 et 4 énumérés ci-dessus, veuillez envoyer la marchandise à l'adresse suivante:

**TeleAlarm Europe GmbH**  
c/o After-Sales-Service  
Torgauer Straße 231  
04347 Leipzig  
Allemagne

## 5. Retours sans frais avec FedEx:

Nous vous offrons la possibilité du retour gratuit des marchandises. Veuillez emballer les marchandises comme décrit dans les points 2 et 3, et nous envoyer votre demande d'enlèvement à [orders@telealarm.com](mailto:orders@telealarm.com). Pour cela nous avons besoin de l'adresse d'enlèvement, du poids de l'envoi et du nombre de colis. Les documents à joindre avec l'envoi vous seront alors envoyés par mail. Merci d'apposer les étiquettes de manière évidente sur vos colis et remettre les documents au chauffeur. Pour déclencher l'envoi, utilisez le site web en ligne de Fedex.

<https://www.fedex.com/fr-fr/shipping/schedule-pickup.html>

Si vous avez des questions, veuillez contacter notre service à l'adresse [orders@telealarm.com](mailto:orders@telealarm.com)

En bas à droite du site web, vous pouvez personnaliser le pays d'origine et la langue.

# Formulaire RMA

Le formulaire RMA est utilisé pour tracer le retour des marchandises défectueuses ou livrées par erreur. Sans formulaire RMA, aucun retour ne peut être accepté!

**En Cas de Retour D'appareils TA7x, nous vous demandons de les supprimer par Précision du cloud.**

**Les appareils et accessoires doivent être envoyés nettoyés et préparés de manière hygiénique. Nous nous réservons le droit de renvoyer les appareils sales ou non désinfectés sans les avoir traités et en les facturant 25,00 EUR / CHF par Livraison (voir point 3).**

Veuillez envoyer les marchandises à l'adresse suivante:

**TeleAlarm Europe GmbH, c/o After-Sales-Service, Torgauer Straße 231, 04347 Leipzig, Allemagne**

| Vos coordonnées     |  |                          |  |
|---------------------|--|--------------------------|--|
| Votre Société       |  | Téléphone                |  |
|                     |  | E-Mail                   |  |
| Personne de contact |  | Numéro client            |  |
| Rue N°              |  | N° facture               |  |
| Code postal Ville   |  | N° bulletin de livraison |  |

|                                                                                                                            | Description d'article | N° d'article                                                                                                                                                                                              | N° de facture / bulletin de livraison | Quantités | Raison du retour | N° de série de l'appareil |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|------------------|---------------------------|
| 1.                                                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                           |                                       |           |                  |                           |
| 2.                                                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                           |                                       |           |                  |                           |
| 3.                                                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                           |                                       |           |                  |                           |
| <b>Libellés des retours:</b><br>R01 = Erreur de livraison<br>R02 = Erreur de commande client<br>R03 = Dommage de livraison |                       | <b>Raison du retour des marchandises défectueuses:</b><br>G04 = Sous garantie, déjà en service<br>G05 = Sous garantie, jamais en service (Erreur pendant mise en service)<br>G06 = Echange contre facture |                                       |           |                  |                           |

| Descriptions du problème et détails additionnels                                                                                     |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| raison détaillée du retour (en cas de mauvaise livraison, veuillez préciser le produit souhaité) / description détaillée de l'erreur |  |
| 1.                                                                                                                                   |  |
| 2.                                                                                                                                   |  |
| 3.                                                                                                                                   |  |

| Liste des accessoires accompagnants les articles défectueux                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| (ces derniers ne nécessitent pas forcément d'être envoyés avec la marchandise défectueuse) |
|                                                                                            |

**Si marchandise est hors garantie :**

☐ retournez la marchandise chez nous

**Les marchandises retournées qui ne sont pas couvertes par la garantie seront éliminées de manière appropriée après une période de conservation de 90 jours.**

☐ Pour les produits achetés auprès de fournisseurs tiers, une offre préalable est souhaitée en cas de réparation payante.

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Nom

\_\_\_\_\_

Signature