

Informations pour le processus RMA : Retour des articles défectueux

Les produits Honeywell fonctionnent en permanence à un très haut niveau de fiabilité et, par conséquent, nous constatons une diminution significative du besoin de services de test et de réparation. En fait, 99 % de ces cas peuvent être résolus par le remplacement/la mise à niveau de notre portefeuille de produits actuel, éliminant ainsi le besoin de réparer les anciens produits.

Nous avons donc pris la décision d'interrompre immédiatement le service de réparation pour tous les partenaires. Nous restons attachés à la fiabilité éprouvée de nos produits. Si vous avez des questions concernant ce problème, veuillez contacter votre représentant commercial.

Vous aurez toujours la possibilité de retourner les produits pour dépannage ou remplacement pendant la période de garantie. Cependant, nous vous demandons de suivre la procédure ci-dessous et les termes et conditions RMA lors du retour des produits.

1. Les demandes de retour de produits défectueux doivent être effectuées pendant la période de garantie applicable aux produits concernés.

- Veuillez noter : les produits éliminés progressivement ne seront acceptés que jusqu'à 5 (cinq) ans à compter de la date d'élimination progressive.
- Les produits ne seront pas acceptés en dehors de la période de garantie applicable ou si la garantie a été invalidée pour une raison quelconque.

2. Remplissez le formulaire RMA disponible en bas de cette page. Envoyez le formulaire RMA à eMoteek (info@emoteek.com).

3. Dès réception d'un numéro RMA, **vous serez informé** de la marche à suivre :

- **Remplacement avancé :**
Si vous avez besoin d'un produit de remplacement avancé avant de retourner l'unité défectueuse, Honeywell fournira un remplacement avancé payant.
- **Article défectueux sous garantie, avec un retour :**
Il vous sera demandé de retourner l'appareil à Honeywell. Si l'enquête prouve que Honeywell est responsable du défaut, une note de crédit vous sera émise. Si Honeywell n'est pas responsable, il vous sera demandé si vous souhaitez que l'unité non réparée soit renvoyée.
- **Article défectueux sous garantie, sans retour :**
Il vous sera demandé de détruire l'appareil défectueux et de fournir à BMS un certificat de destruction (COD), vous recevrez un avoir dès que le COD sera fourni.
- **Demande de test ou d'analyse :**
Veuillez retourner le produit défectueux à Honeywell pour un rapport d'enquête de test ou d'analyse (aucun rapport 8D ne sera fourni). Si l'enquête prouve que Honeywell est responsable du défaut, une note de crédit vous sera émise. Si Honeywell n'est pas responsable, il vous sera demandé si vous souhaitez que l'unité non réparée soit renvoyée.
- **Article défectueux sous garantie pour un produit avec licence :**
Les licences sont transférées. Veuillez voir ci-dessus "Article défectueux sous garantie, avec retour" et "Article défectueux sous garantie, sans retour".
- **Disparu mais sous garantie :**
veuillez consulter ci-dessus « Article défectueux sous garantie avec retour » et « Article défectueux sous garantie sans retour ».

- **Hors service, plus sous garantie : il**
vous sera demandé soit de retourner l'unité défectueuse à Honeywell, soit de détruire l'unité défectueuse et de fournir à Honeywell un certificat de destruction (COD). Honeywell a un stock de remplacement disponible jusqu'à 5 ans après la date d'élimination et si les unités restent disponibles après cette période, elles peuvent toujours être commandées, sinon le client doit commander un nouveau produit qui sera facturé normalement.

Veillez noter:

- En cas de traitement incorrect de la commande : Honeywell procédera au recouvrement auprès du client.
- Pour un produit incorrect expédié par notre entrepôt : Honeywell procédera au recouvrement auprès du client.
- Pour la garantie (produit défectueux) : le client est responsable de l'expédition de retour à Honeywell.
- Pour un retour commercial (plus obligatoire) : le client est responsable de l'expédition de retour à Honeywell.

Honeywell n'accepte pas le retour de produits contaminés, veuillez-vous assurer que tous les articles à retourner ont été désinfectés et nettoyés avant l'expédition, en fournissant un document de décontamination décrivant les méthodes utilisées pour le faire dans votre demande écrite.

Si vous ne le faites pas, Honeywell peut renvoyer des produits non inspectés ou vous demander de les récupérer, les deux à vos frais. Si cela n'est pas possible, nous détruirons les produits et facturerons tous les frais associés.

Honeywell n'accepte que les demandes RMA de produits pour ses produits et uniquement de la part de partenaires approuvés.

Nous vous demandons de ne retourner que le produit défectueux, veuillez **ne pas** retourner tous les câbles et accessoires.

Le formulaire RMA peut être chargé à partir de cette page Web, les modèles de certificat de destruction des équipes régionales Honeywell.

Lignes directrices sur le calendrier du processus RMA :

le calendrier réel du processus RMA dépend de chaque cas individuel. Cependant, en général, les temps cibles de traitement suivants sont pris en compte (temps de transfert non inclus) :

- - 2 jours pour les unités passant par l'entrepôt BMS en Allemagne.
- - 5 jours supplémentaires pour les unités envoyées aux sites de fabrication de BMS pour une inspection physique et une enquête.
- - 10 à 15 jours supplémentaires pour les unités transmises à un fournisseur externe pour enquête.

Si vous avez des questions concernant notre processus RMA, veuillez contacter eMoteek.

Points à prendre en compte lors du retour d'appareils

Chaque retour d'appareils nécessite un numéro RMA (RMA = Return Material Authorization)
Ce numéro identifie votre retour de marchandise lors de notre réception.
Sans ce numéro, aucun retour ne sera accepté.

Procédure de retour des appareils :

1. Remplissez un "Formulaire de retour de marchandise" qui est disponible dans plusieurs langues ci-dessous de ce texte.

Plusieurs appareils peuvent être enregistrés sur le même formulaire.

2. Envoyez le(s) formulaire(s) à : info@emoteek.com

3. Vous recevez de notre part par e-mail un "formulaire RMA" contenant les informations suivantes :

- - Numéro RMA
- - Informations client
- - Une liste de tous les modules contenus dans votre "Formulaire de retour"
- - Description des prochaines étapes

4. Si Honeywell vous a informé que vous devez renvoyer les appareils, envoyez les appareils, le "Formulaire de retour de marchandises" et le "Formulaire RMA"

Soutien aux ventes	Formulaire de retour de marchandise
---------------------------	--

Erreur de description:

N'oubliez pas de fournir une description de l'erreur, qui permet de comprendre pourquoi le module est renvoyé. Une description comme "module défectueux" ne suffit pas, nous avons besoin de savoir ce qui n'a pas répondu à vos attentes d'un point de vue technique.

Produits qui ne sont plus réparés :

La technologie est connue pour les longs cycles de vie des produits, et nous assurons un service de réparation pendant 5 ans après l'arrêt progressif d'un produit. Après 30 ans dans le métier des automates, nous avons des modules qui ne sont plus réparés. Avant de retourner un ancien produit, veuillez consulter la liste fournie ici. Si votre produit est sur la liste, aucun service de réparation n'est plus disponible, mais nous pouvons dans certains cas fournir un module de remplacement en quantité limitée. Veuillez contacter votre société de vente locale pour vérifier la disponibilité d'un tel module de remplacement.