

Cadre réservé à EVA Systèmes	
N° RMA :	Date :
Matériel reçu le :	
Matériel retourné le :	
Rapport d'intervention n°	

A compléter par le demandeur		
<b>Coordonnées</b>		
Société :		
Nom, Prénom :		
Adresse :		
Téléphone :		
Courriel :		
<b>Matériel concerné – REDIGER UNE FICHE PAR EQUIPEMENT*</b>		
Référence	N° de série	Panne / dysfonctionnement constaté

Procédure
<ol style="list-style-type: none"><li><b>Complétez</b> la présente fiche et la transmettre à l'adresse suivante : <a href="mailto:info@eva-systemes.fr">info@eva-systemes.fr</a></li><li><b>Attendre</b> qu'EVA Systèmes prenne contact avec vous et/ou vous retourne le formulaire avec un numéro de RMA</li><li>Une fois le numéro de RMA communiqué, <b>expédiez</b> le matériel à l'adresse suivante : EVA Systèmes – S.A.V. 1 rue Denys Dodart Parc d'Activité de Beaulieu-Est 18000 BOURGES</li></ol>

Une copie de ce formulaire devra être obligatoirement jointe dans le colis.

Le matériel doit être retourné correctement emballé, avec le numéro de RMA inscrit sur le colis.

Aucun colis ne sera traité sans le numéro de RMA. Pour toute correspondance, veuillez-vous munir de votre numéro de RMA.

\* Dans le cas d'une même panne constatée sur plusieurs équipements d'une même référence, la rédaction d'une seule fiche est tolérée. Un numéro RMA est attribué par matériels, préalablement classés par numéro de série.



EVA SYSTEMES  
Parc de Beaulieu Est  
1 Rue Denys Dodart  
18000 BOURGES  
FRANCE

## PROCEDURE DE RETOUR D'UN MATERIEL AU S.A.V. D'EVA SYSTEMES

A compter du **1<sup>er</sup> juin 2019**, la société **EVA Systèmes** instaure une nouvelle procédure pour le retour à son Service Après-Vente, des matériels défectueux. En voici les modalités :

### Procédure de retour matériel :

1. Avant de retourner un matériel défectueux, un formulaire de retour matériel doit nous être adressé par e-mail à l'adresse [info@eva-systemes.fr](mailto:info@eva-systemes.fr) en vue d'attribuer un numéro de RMA. Ce formulaire, annexé au présent document, est disponible en téléchargement sur le site Internet d'EVA Systèmes : [www.eva-systemes.fr](http://www.eva-systemes.fr). **Il est indispensable de rédiger un formulaire par équipement retourné<sup>1</sup>.**
2. Une fois le numéro de RMA attribué, le matériel doit être expédié au SAV d'EVA Systèmes, 1 rue Denys Dodart – Parc de Beaulieu-Est – 18000 BOURGES, accompagné :
  - ✓ Du matériel à analyser ;
  - ✓ D'une copie du formulaire de retour matériel (un par matériel) ;
  - ✓ D'une commande correspondant au forfait d'analyse, d'un montant de 75 €HT unitaire pour le retour de détecteurs à boucle inductive ou de 150 €HT unitaire pour les équipements de type radar, laser, caméra.

**Les équipements retournés sans numéro de RMA ne seront traités qu'après réception du formulaire et d'une commande.**

3. Une fois le matériel réceptionné et analysé par le service après-vente d'EVA Systèmes et/ou de ses partenaires, trois cas peuvent se présenter :
  - 1) La remise en état ou le remplacement du matériel est **prise en charge au titre de la garantie** (matériel de moins de 3 ans et dysfonctionnement imputable à EVA Systèmes ou à ses partenaires). Dans ce cas, la prestation n'est pas facturée. Le matériel est dépanné ou remplacé. Les frais de port sont à la charge d'EVA Systèmes.
  - 2) Le **matériel est économiquement réparable**, mais la remise en état du matériel **n'est pas prise en charge au titre de la garantie** (matériel de plus de 3 ans ou dysfonctionnement imputable à une mauvaise utilisation du produit). Dans ce cas, un devis de réparation est adressé.
    - Si le devis de réparation est accepté, le produit est dépanné. Le forfait d'analyse est déduit du montant facturé. Les frais de port sont à votre charge (forfait de 30 €HT).
    - Si le devis de réparation n'est pas accepté, le forfait d'analyse vous est facturé. Selon votre choix, le produit vous est retourné à vos frais (forfait de 30 €HT) ou est conservé un an par EVA Systèmes avant élimination.

<sup>1</sup> Dans le cas d'une même panne constatée sur plusieurs équipements d'une même référence, la rédaction d'une seule fiche est tolérée. Un numéro RMA sera attribué par matériels, préalablement classés par numéro de série.



**EVA SYSTEMES**  
Parc de Beaulieu Est  
1 Rue Denys Dodart  
18000 BOURGES  
FRANCE

- 3) Le **matériel n'est économiquement réparable** et la remise en état du matériel **n'est pas prise en charge au titre de la garantie** (matériel de plus de 3 ans ou dysfonctionnement imputable à une mauvaise utilisation du produit). Dans ce cas, un devis pour l'achat d'un produit neuf équivalent vous est proposé en remplacement.  
Si le devis d'achat est accepté, le forfait d'analyse, remis à hauteur de 50%, est déduit du montant facturé.  
Les frais de port sont à votre charge (forfait de 30 €HT).  
Si le devis d'achat n'est pas accepté, le forfait d'analyse vous est facturé. Selon votre choix, le produit vous est retourné à vos frais (forfait de 30 €HT) ou conservé un an par EVA Systèmes avant élimination.

Cette procédure doit être impérativement respectée, afin d'assurer un traitement rapide des demandes.

Bourges, le 15 mai 2019