

# Gigaset Communications France

Customer Care

Gigaset Pro – Partenaires certifiés

**Gigaset**

Wherever you go.

# Charte SAV : conditions de garantie

L'objet de cette charte SAV, dédiée aux partenaires certifiés Gigaset Pro est d'offrir au client final une garantie de deux (2) ans sur tous les produits de la Gamme GIGASET à compter de la date de vente du Produit au client final. Cette charte de service s'applique aux produits de la gamme Gigaset Pro et exclusivement commercialisés au travers des partenaires certifiés de Gigaset.

Cette garantie est valide dans la mesure où le process joint est suivi et que l'utilisation des produits est conforme avec le manuel d'utilisation.

**Cette garantie s'applique uniquement aux produits vendus et distribués par GIGASET COMMUNICATIONS FRANCE S.A.S aux Distributeurs situés en France métropolitaine.**

## Charte SAV - Gigaset Pro

- La garantie matérielle est basée sur l'échange du produit par l'installateur; échange piloté par le distributeur établissant le lien initial avec le centre technique de Gigaset.
- Gigaset assure la livraison du produit de remplacement à J+1 sur la majorité de la France Métropolitaine lorsque la demande est reçue à l'adresse : [gigaset.pro@cordongroup.com](mailto:gigaset.pro@cordongroup.com) avant 15h00 par le centre technique. Cet envoi contient également les éléments pour le retour du produit remplacé : transport prépayé et instructions.
- L'installateur a 15 jours pour retourner le produit échangé au centre technique. Lorsque le retour est validé par le centre technique, l'intervention est clôturée.
- Au delà de cette période, le délai devra être justifié au centre technique de Gigaset. Sans justification ou retour du produit dans un délai raisonnable, Gigaset pourra facturer le produit manquant au distributeur.
- Dans le cas également d'un produit ayant subi une utilisation non conforme (casse, oxydation), le produit pourra être facturé par Gigaset au distributeur.

## Traitement SAV

### Avec échange avancé

- N510IP PRO
- N720xx
- N870
- GAMME MAXWELL

### Sans échange avancé

- R650H
- R630H
- S650H
- SL750H
- SL750PRO
- DX800A
- DL500A

## Procédure échange avancé à J+1

Panne client au delà du niveau 1 => Revendeur

Demande RMA revendeur => Distributeur

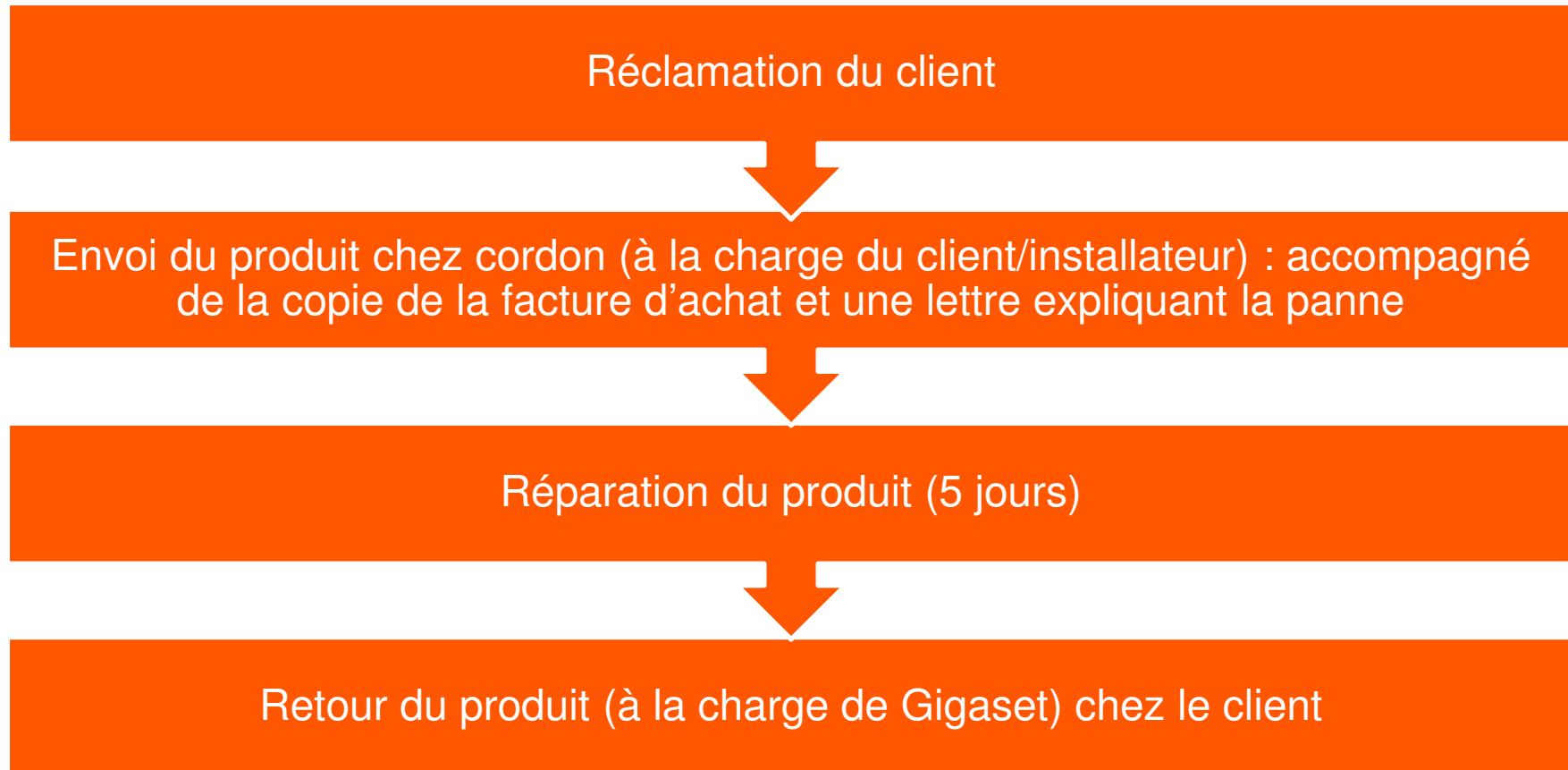
Distributeur => CORDON avant 15h => [gigaset.pro@cordongroup.com](mailto:gigaset.pro@cordongroup.com)

Validation de la panne par le service support Gigaset (Niveau 2 et +)

CORDON envoi un nouveau produit au revendeur

Le revendeur à 15 jours pour retourner l'appareil défectueux via l'étiquette UPS

## Procédure sans échange avancé



Les pièces et éléments de ces produits soumis à l'usure (ex : batteries, claviers et boîtiers) sont garantis six (6) mois à compter de la date de vente du Produit au client final.