

Procédure de réparation avec enlèvement sur site Téléviseurs Plasma et LCD de salon ≥ 30' Avril 2005

(Ce document annule et remplace les précédents)

Fonctionnement du Service

Les téléviseurs **Plasma et LCD de salon** ≥ 30' Sony sont garantis 2 ans, pièces et main d'œuvre, à compter de la date d'achat. En France métropolitaine (hors Corse), et pour les appareils sous garantie en panne, Sony propose une offre d'enlèvement sur site du produit à réparer.

Rappel : les clauses d'exclusion de garantie sont mentionnées sur la carte de garantie européenne fournie à la livraison de l'appareil.

Modalités d'exécutions de la prestation :

Vérifier la panne sur le produit consommateur (levée de doutes environnementale).



Préparer votre appel :

référence du modèle, n° de série, facture d'achat (**à faxer au 01.49.78.09.29**), anomalie rencontrée...

Téléphoner au : 0820 885 554

Votre interlocuteur qualifie la garantie, la panne et définit le type de prestation associé.



Sony France déclenche une intervention logistique d'enlèvement du produit.



Notre prestataire logisticien, contacte le consommateur et le distributeur afin de convenir d'un **rendez-vous commun** au domicile du client.



Il effectue l'enlèvement du produit à réparer.

Le logisticien n'est pas un technicien et n'est pas habilité à intervenir sur l'appareil ni sur l'installation client.



L'appareil du consommateur étant réparé, notre prestataire logisticien reprend rendez-vous avec le client et le distributeur afin de convenir d'une date pour effectuer une **remise à disposition de l'appareil**.

Divers :

- **Prise de rendez-vous** : opération effectuée en journée ouvrée dans un créneau horaire de 2 heures.
- **Prestation sur site** : notre prestataire n'est pas habilité à effectuer des raccordements, réglages, connexions d'appareils en périphérie sur le téléviseur.
- Le consommateur ainsi que le distributeur s'engagent à émarger la fiche « Check List d'Intervention »
- En cas d'échec de rendez-vous par la faute du consommateur, une prestation forfaitaire de 300 € TTC sera réclamée au distributeur avant toute nouvelle intervention.