

Status (sera remplie par le service technique)

- Offen
- in Bearbeitung
- Abgeschlossen

Envoyer à :

**Satonline GmbH**  
**Service Abteilung**  
**Oberdorfstrasse 3**  
**CH-6340 Baar**

(Veuillez l'utiliser directement comme étiquette de colis)

Expéditeur :

Numéro de client

Entreprise

Nom

Prénom

Rue

CP / Localité

Téléphone

Mobile

E-Mail

Helpdesk [support.satonline.ch](mailto:support.satonline.ch) Ticket # (obligatoire)

Avant de renvoyer le produit, il faut ouvrir un ticket dans le [Helpdesk](#).  
Nous nous réservons le droit de refuser les retours sans accord préalable.

Désignation

Numéro de série

Art. No.

(voir facture)

Numéro de facture

Service

- Réparation sous garantie - gratuite (copie de la facture requise)
- Devis - de 45 CHF à 90 CHF plus frais d'envoi (si la réparation n'est pas effectuée)

**Description de l'erreur:**

**Leurs tentatives pour corriger l'erreur:**

L'erreur se manifeste :  toujours  sporadiquement après  min / h / jours

Matériel fourni :

- Emballage d'origine
- Bloc d'aliment
- Télécommande
- Logiciel
- Câble d'alimentation
- autres câbles
- autres accessoires

Afin d'assurer une réparation rapide, nous vous prions de **remplir entièrement ce formulaire et de le signer (page 2)**.  
Nous nous réservons le droit de refuser les envois sans ticket préalablement ouvert.

Veuillez joindre à cet envoi le formulaire de réparation ainsi qu'une **copie de la facture de Satonline** (même après expiration de la garantie).

**L'appareil sera retourné sans réparation et à vos frais si :**

- après un contrôle approfondi, le défaut signalé ne peut pas être vérifié
- aucune description de défaut ou une description insuffisante a été fournie
- aucun reçu/facture de Satonline n'est joint ou le produit n'a pas été acheté chez Satonline
- aucun logiciel original ne se trouve sur l'appareil

## **Garantie / Responsabilité pour vices**

1. La garantie selon les dispositions suivantes est de deux ans, sauf accord écrit contraire exprès.
2. Le délai de garantie commence à courir à la date de livraison. La garantie est exclue si nos instructions d'exploitation ou d'entretien ne sont pas respectées, si des modifications sont effectuées, des pièces remplacées ou des consommables utilisés qui ne correspondent pas aux spécifications d'origine, dans la mesure où le défaut résulte de ces circonstances. Il en va de même si le défaut résulte d'une utilisation inappropriée, d'un stockage ou d'une manipulation inadéquats des appareils, de dommages de transport, d'une intervention extérieure ou de l'ouverture des appareils. Des écarts insignifiants par rapport aux caractéristiques garanties de la marchandise ne donnent pas droit à des réclamations au titre de la garantie. La résiliation du contrat en raison de délais de réparation prolongés par nos fournisseurs est en principe exclue. Si, à titre de geste commercial, une résiliation du contrat est acceptée, celle-ci se fera exclusivement sous forme d'un avoir en marchandises. Le montant de l'avoir est déterminé par Satonline en fonction de l'âge du produit.
3. Toute responsabilité pour l'usure normale et les pièces d'usure est exclue, par exemple les télécommandes présentant un défaut dû à l'usure.
4. Les droits de garantie à l'encontre de Satonline GmbH sont réservés exclusivement à l'acheteur direct et ne sont pas accessibles.
5. Aucune garantie n'est accordée sur les consommables tels que les cartouches d'encre, piles ou accumulateurs. Les pièces de rechange sont couvertes par une simple garantie de fonctionnement ; dans les cas de geste commercial, la durée est toutefois limitée à trois mois maximum.
6. Aucune garantie n'est accordée sur les cartes de télévision payante par satellite, les cartes à puce, les programmateurs, les logiciels ou les défauts de fonctionnement dus aux logiciels, les modules CI programmables, les étages de puissance des émetteurs (PAs) ainsi que les kits électroniques tels que KiwiSDR (assemblés ou non assemblés). Si un opérateur de télévision payante interrompt son offre prématurément ou si un fournisseur déclare faillite, Satonline GmbH n'assume aucune responsabilité à cet égard ; un droit de retour de tels articles est exclu.
7. Si le défaut décrit sur un article envoyé ne peut pas être constaté, Satonline GmbH facturera au client les frais engagés, y compris les frais de retour.
8. En cas d'envoi pour réparation, Satonline GmbH est autorisée à effectuer des réparations jusqu'à un montant de 90 CHF et à les facturer au client. Si les frais de réparation dépassent 90 CHF, le client recevra une offre de devis écrite. En cas de non-exécution de la réparation, le devis sera facturé entre 45 et 90 CHF (selon l'effort).
9. Pendant la période de garantie de 24 mois, Satonline GmbH se réserve le droit, pour les articles qui ne sont plus réparables ou disponibles, de remettre un article de remplacement équivalent en compensation des droits de garantie. Les articles de remplacement ou d'échange ne donnent pas droit à une prolongation de la période de garantie. Pour toute modification des produits, le délai de garantie court à partir de la date d'achat initiale et demeure contraignant. Si un produit n'est plus disponible, Satonline peut émettre un bon d'achat correspondant au montant payé (résolution).
10. Les clients ayant commandé la marchandise via la boutique en ligne de Bielefeld acceptent que les envois sous garantie doivent être adressés directement à Bielefeld / Allemagne. Le retour de la marchandise réparée au client est à la charge de Satonline.

## **Retours**

1. Pour tout retour, nous exigeons que la pièce ou l'appareil défectueux soit envoyé ou remis à Satonline GmbH pour réparation, accompagné du formulaire de réparation dûment rempli ainsi que d'une copie de la facture correspondant à la livraison de l'appareil. Les frais d'expédition sont à la charge de l'acheteur. Le remplacement de pièces, de modules ou d'appareils complets n'entraîne pas de nouveau délai de garantie. La garantie se limite exclusivement à la réparation ou au remplacement des articles endommagés de la livraison. Lors de l'envoi d'appareils à réparer, l'acheteur doit veiller à ce que les données présentes sur ceux-ci soient sauvegardées par des copies, celles-ci pouvant être perdues lors des interventions de réparation. Pour les produits pour lesquels aucun défaut n'est constaté lors de notre contrôle, Satonline GmbH se réserve le droit de facturer les frais de vérification à l'acheteur et de ne retourner la marchandise qu'après paiement des frais.
2. Nous n'assumons aucune obligation de garde à l'égard de nos clients. Si un client ne retire pas un objet réparé dans les trois mois suivant son achèvement, ou refuse sa réception, celui-ci peut, à notre discréction, être soit éliminé, soit vendu afin de couvrir nos frais de réparation. Aucun droit de propriété sur l'appareil n'existe après l'expiration du délai susmentionné.
3. Aucun droit général de retour n'est accordé. Dans des cas exceptionnels, et uniquement après accord préalable, des articles non utilisés et dans leur emballage d'origine peuvent être repris dans les 10 jours suivant la date de facturation. Des frais de contrôle et d'administration d'au minimum 20 % du prix de vente, mais au moins 20 CHF, seront facturés. Le retour se fait exclusivement sous forme d'avoir en marchandises ; il n'existe aucun droit à un remboursement en espèces ou par virement bancaire. Les avoirs sont valables deux ans à compter de leur date d'émission.
4. Les produits de télévision payante, tels que les cartes à puce, sont en principe exclus de toute reprise.

## **Conditions de réparation et de retour lues et acceptées :**

**Lieu / Date**

**Signature**

---