

## Procédure de retour produit Service Métrologie et Réparation

En cas d'anomalie détectée sur l'un de vos testeurs, merci de bien vouloir nous le signaler par l'un des moyens suivants :

1. Via notre formulaire de retour en ligne sur [www.telenco-services.com](http://www.telenco-services.com)
2. Par email à l'adresse [services@telenco.com](mailto:services@telenco.com)
3. Via notre ligne d'assistance technique au **0892 49 01 39** (0,34€ /min)

Vous entrez ainsi en contact avec le service métrologie et réparation qui effectue avec vous un premier diagnostic afin d'essayer de remettre votre testeur en état de fonctionnement à distance.

A l'issue de cette étape, si les anomalies ne peuvent être corrigées à distance, notre équipe crée un bon de retour récapitulant vos coordonnées, les informations produits, la nature du ou des défauts constatés ainsi que le n° de suivi du dossier et notre adresse de livraison.

Un devis de prestation<sup>1</sup> vous est communiqué. Le retour de votre testeur dans notre centre de services signifie que vous acceptez nos Conditions Générales de Vente services présentes sur le devis. Le devis ainsi qu'un bon de retour vous sont communiqués par email. Le bon doit être appliqué sur le colis utilisé pour l'expédition du testeur défectueux<sup>2</sup>.

A la réception de votre testeur dans notre centre de services, nos experts effectuent un diagnostic approfondi basé sur des procédures de vérification adaptées à chaque produit. En cas de prestation différente de celle communiquée lors du retour, un devis de prestation rectificatif vous sera alors envoyé.

Le devis et les Conditions Générales de Vente services devront nous être retournés signés avec la mention manuscrite « bon pour acceptation ». A réception de tous les documents signés, nous procédons à la vérification de votre testeur et à sa réparation le cas échéant.

En cas de refus du devis ou si aucun défaut n'est constaté sur le testeur, des frais de prise en charge incluant les frais de transport et d'investigation vous sont facturés.

Dans ce dernier cas, aucun constat de vérification n'est délivré avec le testeur qui vous est retourné.

Le règlement de nos prestations se fait exclusivement par virement. Nos coordonnées bancaires sont précisées sur le devis de prestation.

L'expédition de votre testeur n'est effectuée qu'après réception du paiement des coûts de prestation ou de prise en charge.

Maxime ROLLAND  
Responsable Technique

<sup>1</sup> Les coûts de prestation pourront être affinés après diagnostic dans notre centre de services

<sup>2</sup> Les frais d'expédition du produit dans notre centre de services sont à la charge du client