

# CHARTRE SAV - SERVICE CLIENT

## au 1er janvier 2024

Le Service Client gère :

- Les litiges de livraison
- Les litiges sur les frais de port
- Les litiges de prix et de remises
- Vos demandes d'autorisation de retour de produits défectueux, ou de reprise conditionnelle d'invendus, ainsi que l'émission des avoirs liés
- Le traitement des compensations éditeurs des stocks clients, ainsi que l'émission des avoirs liés.
- L'établissement et l'envoi des avoirs sur les opérations commerciales

**La demande de retour des produits (défectueux, abîmés, non conformes, etc.) ainsi que les déclarations de Compensation éditeurs doivent être effectuées exclusivement sur VIRTUAL BUSINESS à l'adresse [www.innelec.com](http://www.innelec.com) dans le Menu respectivement :**

- à la rubrique « Demande de retour »
- à la rubrique « Compensations éditeurs »

Il y a désormais une nouvelle rubrique pour déclarer vos litiges en ligne à cette adresse [www.innelec.com/espace-litiges](http://www.innelec.com/espace-litiges)

Si vous n'avez pas d'accès à VIRTUAL BUSINESS, merci de contacter votre commercial.

Pour être éligible, toute demande de retour de produits invendus doit se référer à un accord préalable et écrit d'INNELEC. Cet accord se matérialise par l'établissement et l'envoi d'un Bon d'autorisation de retour (BAR), comprenant des étiquettes de retour, qui définit les conditions de reprise incluant les références produits autorisées, les quantités et les prix, ainsi que les obligations réciproques. L'avoir sera établi dans les limites des quantités et les références autorisées sur le BAR, pour les prix repris sur le BAR et sous réserve que le retour soit reçu chez INNELEC dans les délais sous peine d'être refusé à la réception.

Pour les retours d'invendus, les produits doivent être dans leur état d'origine, prêt pour une remise à la vente (Pas de boîtes ou produits abîmés, pas d'accessoires ou de notices manquants, pas d'étiquette de prix ou d'antivol, etc....)

**Toutes les demandes qui ne sont pas traitées par l'interface de VIRTUAL BUSINESS doivent être formulées par email à l'adresse ci-dessous, et suivront les mêmes règles que celles exposées ci-dessus. Attention : aucune demande ne pourra être validée par téléphone.**

Email : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com) - Tel. 01 48 10 55 32 / 01 48 10 55 61

Tout flux logistique doit être envoyé à notre nouvel entrepôt Innelec Rogue One au 5 rue de la Fontaine des Bries 77230 Moussy le Neuf

## 1. DECLARATION DE LITIGE A RECEPTION

### 1.1 LITIGE DE LIVRAISON

Les clients de France Métropolitaine et de Corse ont la possibilité de suivre leurs préparations de commandes et expéditions de colis directement sur le site VIRTUAL BUSINESS à l'adresse <https://www.innelec.com>. Vous pourrez visualiser le contenu des colis de votre commande ainsi que la preuve de livraison. En cas de litige de transport toute déclaration doit être adressée par email à l'adresse [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com). Cette déclaration doit préciser clairement l'origine du litige et fournir les informations nécessaires au traitement de celui-ci :

- Demande de bon émarginé => N° de facture ou N° de commande INNELEC.
- Colis non reçu => N° de commande INNELEC, date de la commande.
- Colis avec réserves => N° de facture INNELEC, copie des réserves significatives émises sur le récépissé de transport et du courrier recommandé adressé au transporteur listant les produits manquants.

#### **ATTENTION : nouvelle procédure de constat / déclaration de litige :**

Afin de préserver vos droits vis à vis des transporteurs pour tout problème concernant un colis reçu (colis abîmé, produit manquant ou non commandé), nous vous rappelons les obligations du destinataire d'un colis :

- **Les réserves doivent être écrites, significatives, complètes au moment de la livraison, notifiées par lettre recommandée avec AR au transporteur (aux coordonnées indiquées sur le récépissé de transport) copie à INNELEC dans les 3 jours ouvrés qui suivent la livraison (Art 105 et L133.3 du Code de Commerce).** Exemple : Reçu carton abîmé coin gauche enfoncé, 1 produit ref XXXX manquant, etc. Les mentions : « Sous réserve de déballage », « sous réserve de manquants », « sous réserve de vérification » ou toutes autres mentions d'ordre général n'ont aucune valeur juridique.
- **La demande doit être saisie dans l'interface de Virtual Business, accompagnée :**
  - o **En cas de colis abîmé : d'une ou plusieurs photos du ou des colis incriminé(s), dont au moins une montrant clairement leur étiquette de transport, à nous transmettre à l'adresse : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)**
  - o **En cas de produits manquants ou erronés : une photo de tous les volets du Bon de préparation qui se trouve dans le colis**

Pour tout incident déclaré (colis perdu, manquants sur livraison), nous vous adresserons un avoir dans un délai de 15 jours à compter de la confirmation de l'incident par notre transporteur et à la condition que vos réserves respectent ce qui est décrit ci-dessus. Vos demandes sont à envoyer à : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

## 1.2 AUTRES LITIGES

Les autres litiges (prix, frais de port, etc.) sont à formuler par email à [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

Aucune demande ne pourra être prise en compte par téléphone.

## 2. AUTORISATION DE RETOUR

**ATTENTION : seuls les produits acceptés sur le bon d'autorisation de retour (BAR) émis par le Service Clients doivent être retournés. Tout produit qui ne serait pas présent sur le BAR ou en surnuméraire sera indiqué sans valeur sur l'avoir, et tenu à la disposition du client pendant 3 mois pour enlèvement, à défaut duquel les produits deviendront la propriété d'INNELEC qui pourra en disposer à sa convenance sans que cela donne lieu à un quelconque remboursement**

### 2.1 TYPE DE RETOUR

#### 2.1.1 DEFECTUEUX

Sont considérés comme défectueux les produits préalablement testés par les consommateurs et dont le défaut aura été validé par le revendeur.

**Il n'y a pas de retour défectueux sur les Jeux vidéo.** Les cas éventuels de problèmes en série dû à un pressage défectueux seront traités par INNELEC dans une campagne de retour global.

Accessoires / Consoles / Autres produits :

Les demandes de retours de produits défectueux doivent être motivées et **indiquer clairement l'origine du défaut ou de la panne sur le document écrit joint à chaque produit** et être accompagnées du **ticket de caisse ou de la facture établie au client final** du ou des produits en cause.

Les délais de garantie et les modalités de retour sont décrits dans les rubriques ci-dessous.

#### 2.1.2 BOITES CASSEES – EMBALLAGES ABIMES

Les revendeurs disposent de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception des marchandises pour signaler tout incident de boîte cassée ou d'emballage abîmé afin de recevoir une autorisation de retour.

#### 2.1.3 PRODUITS NON CONFORMES A VOTRE COMMANDE

Dans le cas où INNELEC serait à l'origine d'une erreur de commande, vous disposez de 8 jours à compter de la date de réception des marchandises pour effectuer une réclamation. Si cette demande est validée, un bon d'autorisation de retour « BAR » vous sera expédié en réponse à votre demande. Lors de l'établissement de l'avoir un forfait de 10 € HT vous sera crédité afin de rembourser les frais de port. Les produits doivent être retournés à l'état neuf, dans leur emballage d'origine, sans trace d'ouverture.

### 2.2 GARANTIE EDITEURS ET CONSTRUCTEURS (produits hors consoles et jeux vidéo)

#### 2.2.1 ACCESSOIRES

**HORI / NGS / PDP / SEAGATE / AROZZI / X ROCKER / WESTERN DIGITAL (SAN DISK) / ENERGY SISTEM / SONY DADC (4 Gamers, Bionik, My Arcade) / OTL TECHNOLOGIES**

Les accessoires de ces fabricants sont garantis 2 ans hors batteries\* après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final et la description de la panne est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie. Concernant les batteries, la dégradation progressive, à l'usage et dans le temps, de la capacité de charge est normale et non garantie.

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

(\*) ⚠ Les batteries sont garanties 6 mois.

#### **KONIX (Accessoires GAMING)**

Les accessoires GAMING KONIX sont garantis 3 ans hors batteries\* après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie.


Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

(\*) ⚠ Les batteries sont garanties 6 mois.

#### **KONIX (Autres accessoires hors produits dérivés)**

Les autres accessoires KONIX sont garantis 2 ans hors batteries\* après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie.

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

(\*)  Les batteries sont garanties 6 mois.

#### **KONIX (Ecrans PC)**

Les écrans KONIX sont garantis 2 ans après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie.

Pixels morts : le seuil de déclenchement de la garantie est à partir de 5 pixels.

En cas d'écran défectueux :

- si l'alimentation est en cause, le revendeur fera une demande par mail au SAV pour obtenir une alimentation neuve auprès d'INNELEC
- si l'écran est HS, le revendeur fera une demande de retour sur VIRTUAL BUSINESS en s'assurant que l'écran est complet (écran, pied, alimentation)
- INNELEC lui enverra une étiquette de retour, qu'il collera sur le colis ; à réception, l'écran sera réparé dans nos ateliers, où le cas échéant, échangé contre un écran neuf et renvoyé au revendeur.

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

#### **MICROSOFT**

Tous les accessoires défectueux seront gérés directement par le service support de Microsoft, qui pourra être joint par le consommateur aux coordonnées suivantes :

Contact Tel. : 09 70 01 90 90

Pour les accessoires XBOX : <https://support.xbox.com>

Pour les accessoires PC : <https://microsoft.com/hardware/support>

#### **NINTENDO**

Les accessoires (hors consoles) Nintendo sont sous garantie directe de Nintendo. Les demandes de retours sont à adresser directement, conformément aux procédures Nintendo, sur le lien suivant : <https://www.nintendo-sav.fr/sav>

SAV NINTENDO France - 10 Avenue du Fief – Bloc 24 - 95310 ST OUEN L'AUMONE - Tél : 01.34.35.46.01 – Fax : 01.34.24.90.85

#### Gamme Nintendo LABO

Les consommateurs rencontrant des problèmes liés aux produits Nintendo LABO doivent utiliser le lien suivant : <http://www.nintendo.fr/Nintendo-labo-Support>

Une solution leur sera apportée par le service après-vente.

#### **SONY (ACCESSOIRES AUDIO et VIDEO-SONY EUROPE)**

Les accessoires SONY (ACCESSOIRES AUDIO et VIDEO-SONY EUROPE) sont garantis 2 ans directement auprès de SONY après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final et la facture d'INNELEC est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie. Concernant les batteries, la dégradation progressive, à l'usage et dans le temps, de la capacité de charge est normale et non garantie.

La demande de retour pour les produits défectueux est à faire :


Soit sur le site SONY : <https://www.sony.fr/support>

Soit par téléphone au 01 55 69 51 27 du lundi au vendredi de 9h à 18h

#### **SONY DADC**

Les accessoires et mini-console rétro sont garantis 2 ans hors batteries(\*) après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie.

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

(\*)  Les batteries sont garanties 6 mois.

#### **EVOLUTION (Borne et Flipper)**

Nous contacter par mail au [sav@innelec.com](mailto:sav@innelec.com) en précisant le motif du problème rencontré avec le code barre du produit

#### **2.2.2 PRODUITS DERIVES SOUS LICENCES**

Les produits dérivés électroniques sous Licence sont garantis 2 ans hors batteries\* après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final est à joindre à votre demande pour justifier et bénéficier de cette période de garantie. Les autres produits figurines, produits de collection, articles de jeux et jouets (T-shirt, mugs, etc.) offrent uniquement la Garantie légale de conformité au déballage des produits.

La procédure de retours « défectueux » s'applique (voir l'article 1.4)

(\*)  Les batteries sont garanties 6 mois.

## 2.3 GARANTIE CONSTRUCTEURS CONSOLES

### **CONDITIONS PREALABLES A TOUTE DEMANDE DE RETOUR DE CONSOLES SONY, MICROSOFT ET NINTENDO**

Lors de votre demande de retour défectueux d'une console SONY et/ou MICROSOFT et/ou NINTENDO, il est indispensable de nous communiquer via l'interface retour de VIRTUAL BUSINESS sur le site [www.innelec.com](http://www.innelec.com)

- son N° de série
- son code barre (EAN)
- son ticket de caisse ou facture tamponnée
- la description détaillée de la panne constatée

A réception, les informations seront contrôlées par les fabricants respectifs, qui se réservent le droit d'accepter ou refuser la demande. Aucune demande de retour ne pourra être traitée et aucune autorisation de retour ne pourra être émise sans ces informations.

**ATTENTION** : toutes les consoles et les casques virtuels accordées en retour défectueux en panne au déballage doivent impérativement nous être retournées complets, avec tous les accessoires, manettes, câbles, chargeur d'alimentation, etc. et dans leur emballage d'origine. Tout accessoire manquant à réception fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 50€ HT.

#### 2.3.1 - SONY

### SONY - TRAITEMENT DES PANNES AU DEBALLAGE

#### I- DEFINITION DE LA PANNE AU DEBALLAGE

##### Les consoles et le PS VR

En fonction de la transmission des informations préalables – N° de série de la console, Code EAN, description, détaillée de la panne - nécessaires à toute demande de retour de défectueux, SONY qualifiera le cas échéant de « panne au déballage » les produits présentant une anomalie les rendant non fonctionnels au cours du premier mois d'utilisation seront traités comme tels.

Le matériel doit être retourné par le consommateur dans un délai n'excédant pas un mois après la date d'achat (la preuve d'achat faisant foi).

##### Les accessoires

Les accessoires présentant une anomalie au cours du 1er mois d'utilisation seront traités dans le cadre de la « panne au déballage ».

**CE DELAI SERA PORTE A DEUX MOIS CHAQUE ANNEE POUR TOUT ACHAT EFFECTUE ENTRE LE 1ER ET LE 30 NOVEMBRE.**

**TOUS LES ELEMENTS COMPOSANT LA CONSOLE, LE CASQUE PS VR ET LES ACCESSOIRES DOIVENT IMPERATIVEMENT ETRE RETOURNES. AUCUN ACCORD DE RETOUR NE SERA ACCEPTE SI TEL N'EST PAS LE CAS.**

#### **ATTENTION:**

Les produits devront être complets, avec l'ensemble des accessoires et dans leur emballage d'origine.  
Aucun retour en panne au déballage ne sera accepté si un de ces éléments est manquant.

#### II- APPLICATION DE CE SERVICE

Pour le casque PS VR, et avant tout enclenchement du processus de panne au déballage, il incombe au revendeur de faire l'inventaire des éléments composants de casque PlayStation VR ci-dessous :

- Câble HDMI + Câble USB
- Câble de connexion du casque VR
- Adaptateur AC + Cordon d'alimentation
- Le casque PS VR + Ecouteurs stéréo
- Le processeur

**Suite à la réclamation d'un consommateur, le revendeur pourra opérer un échange immédiat** du matériel défectueux complet (voir les conditions ci-dessus), contre un matériel neuf, identique prélevé sur son stock si disponible.

1. Le revendeur transmettra via l'interface retour de VIRTUAL BUSINESS au SAV INNELEC les éléments suivants :

- Le modèle du produit et son N° de série
- Le nom du produit défectueux
- La description de la panne
- La date d'achat et la date d'échange au consommateur
- Copie de la preuve d'achat avec le cachet commercial obligatoire

2. Le SAV INNELEC transmettra au revendeur via l'interface de retour de VIRTUAL BUSINESS une autorisation de retour indiquant:

- Un numéro d'accord de retour

- Toutes les informations relatives à l'échange de ce matériel

3. Le revendeur expédiera, à ses frais et par transporteur, le matériel défectueux complet dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la transmission de l'accord de retour par INNELEC. **PASSE CE DELAI, L'ACCORD DE RETOUR SERA ANNULE**

Le revendeur inscrira à l'extérieur du colis le numéro d'accord de retour. Il joindra à l'intérieur du colis une copie de l'autorisation de retour transmise par INNELEC.

4. A réception du produit défectueux, INNELEC vérifiera que le matériel défectueux retourné correspond bien au numéro de retour et qu'il est complet.

**Dossier complet et conforme** => INNELEC effectue un avoir sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception.

**Dossier incomplet** => INNELEC effectue un avoir sous un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception et déduira 50€HT par accessoire manquant.

**Dossier non conforme** => Le produit ou la référence non autorisé au retour, reste à la disposition du revendeur en attente d'un enlèvement à ses frais sous un délai d'un mois. **Passé 3 mois, la marchandise sera déclarée propriété d'INNELEC qui pourra en disposer à sa convenance et ne donnera en aucun cas lieu à un remboursement.**

## SONY - TRAITEMENT DES PANNES SOUS GARANTIE - HORS PANNES AU DEBALLAGE

### I- DEFINITION DE LA REPARATION SOUS GARANTIE

Les consoles, ses accessoires et le casque PS VR sont garantis 12 mois.

Au cours du 1er mois, la console et le PS VR seront traités en « panne au déballage » (via INNELEC) puis, pour la période restante des 11 mois de garantie, ils seront traités en « panne sous garantie » (via SONY). **LA GARANTIE DE LA CONSOLE, DU PS VR ET DES ACCESSOIRES CORRESPOND A LA DUREE RESIDUELLE DE LA GARANTIE D'ORIGINE.**

N.B : Les logiciels coincés dans les consoles sont systématiquement renvoyés au revendeur ou au consommateur final.

**ATTENTION: Cette garantie ne couvre pas les données utilisateur qui doivent être sauvegardées régulièrement**  
**IL EST VIVEMENT RECOMMANDE AUX REVENDEURS D'ORIENTER LEURS CLIENTS VERS LE SERVICE CONSOMMATEUR DE SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT FRANCE OU VERS LE SITE INTERNET POUR UNE GESTION SAV EN DIRECT DU PRODUIT DEFECTUEUX. A TITRE EXCEPTIONNEL, LE REVENDEUR PEUT GERER CETTE GARANTIE COMME DECRIT CI-APRES.**

### II- APPLICATION DE CE SERVICE

#### A. Les consoles et Le casque PS VR

Pour les consoles et/ou le casque PS VR, et avant tout enclenchement du processus de réparation sous garantie, il incombe au consommateur de faire l'inventaire des éléments composants ci-dessous :

- Câble HDMI / Câble USB
- Manette de jeu
- Adaptateur AC + Cordon d'alimentation
- Le casque VR + Ecouteurs stéréo
- Câble de connexion du casque VR
- Le processeur

Deux différentes options d'application de ce service :

#### 1) Prise en charge par le consommateur

Le consommateur a la possibilité de gérer lui-même l'échange de son matériel défectueux en contactant le Service Consommateurs de SIE France par téléphone au **01-70-70-07-78** ou en se connectant au portail libre-service: <https://hardware.support.eu.playstation.com>

Les agents du centre d'appel à l'écoute des consommateurs s'assurent au préalable du dysfonctionnement effectif du produit.

Le consommateur reçoit sous un délai de 48 heures ouvrées un lien internet lui donnant accès aux instructions à suivre pour l'emballage et l'enlèvement de son produit vers notre centre de réparation agréé ADEXCEL Electronics France.

L'expédition du matériel défectueux est gratuite. Le consommateur a le choix du point d'enlèvement et de livraison de son matériel.

Si le dossier est complet et conforme, ADEXCEL renverra à ses frais **un matériel identique au consommateur final**, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du matériel.

La console ou le casque PS VR sera réexpédié(e) dans un conditionnement neuf et neutre.

**LE FIRMWARE DE LA CONSOLE SERA SYSTEMATIQUEMENT MIS A JOUR AVEC LA DERNIERE VERSION EN VIGUEUR LE JOUR DE L'ECHANGE.**

**La garantie de la console ou du casque PS VR après réparation correspond à la durée résiduelle de la garantie d'origine avec un minimum de 3 mois.**

**Si l'une des conditions d'application de ce service n'est pas conforme, le produit sera retourné au consommateur final à ses frais.**

## 2) Prise en charge par le Revendeur

Suite à la réclamation du consommateur, le revendeur contactera ADEXCEL par téléphone au 01 55 85 83 46 ou par mail [rma-sav.sony@adexcel-electronics.com](mailto:rma-sav.sony@adexcel-electronics.com) pour une demande de réparation du matériel défectueux et lui transmettra les éléments suivants :

- Le modèle du produit et son N° de série
- Le nom du produit défectueux
- La description de la panne
- La date d'achat et la date de dépôt par le consommateur
- La référence du dossier SAV
- Copie de la preuve d'achat (ticket de caisse ou facture)

1. Dans le cas d'une prise de contact par téléphone, le revendeur transmettra par mail ou par fax la preuve d'achat concernant le dossier ayant fait l'objet d'une demande de réparation.

2. ADEXCEL transmettra par téléphone ou par mail au revendeur une autorisation de retour indiquant :

- Un numéro d'accord de retour
- Toutes les informations relatives à la réparation de ce matériel

3. Le revendeur expédiera à ses frais et par transporteur le matériel défectueux sous un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la date d'émission de l'accord de retour par ADEXCEL. **PASSE CE DELAI, L'ACCORD DE RETOUR SERA ANNULE**

Le revendeur inscrira à l'extérieur du colis le numéro d'accord de retour. Il joindra à l'intérieur du colis une copie de l'autorisation de retour ainsi qu'une copie de la preuve d'achat du client. Il spécifiera la présence d'un logiciel coincé dans la console le cas échéant.

4. A réception du produit défectueux, ADEXCEL vérifiera que le matériel retourné correspond bien au numéro de retour.

### **B. Les accessoires**

#### **ATTENTION : LES ACCESSOIRES SONY DEFECTUEUX SONT GERES UNIQUEMENT PAR LE CONSOMMATEUR**

Le consommateur gère lui-même l'échange de son matériel défectueux en contactant le Service Consommateurs de SIE France par téléphone au **01-70-70-07-78** ou en se connectant au portail libre-service: <https://hardware.support.eu.playstation.com>

Les agents du centre d'appel à l'écoute des consommateurs s'assurent au préalable du dysfonctionnement effectif du produit.

Le consommateur reçoit sous un délai de 48 heures ouvrées un lien internet lui donnant accès aux instructions à suivre pour l'emballage et l'enlèvement de son produit vers notre centre de réparation agréé ADEXCEL Electronics France.

L'expédition du matériel défectueux est gratuite. Le consommateur a le choix du point d'enlèvement et de livraison de son matériel.

Si le dossier est complet et conforme, ADEXCEL renverra à ses frais **un matériel identique au consommateur final**, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du matériel.

L'accessoire sera réexpédié dans un conditionnement neuf et neutre.

**La garantie de l'accessoire après réparation correspond à la durée résiduelle de la garantie d'origine avec un minimum de 3 mois.**

**Si l'une des conditions d'application de ce service n'est pas conforme, le produit sera retourné au consommateur final à ses frais.**

### **2.3.2 - NINTENDO**

Nintendo France garantit les consoles vendues en France métropolitaine pendant une période de :

- 12 mois pour les consoles 3DS, 3DS XL, NES Mini Classics
- 24 mois pour les consoles Switch

Conformément à la charte Service Après-Vente Nintendo, la période du 31ème jour après la vente et jusqu'à la fin de la période de garantie respective (12 ou 24 mois) est prise en charge directement par le Service Après-Vente Nintendo via : SAV Nintendo France - ZI des Béthune - 10 rue du Fief - Bloc 24 - 95310 St Ouen l'Aumône – [www.nintendo-sav.fr](http://www.nintendo-sav.fr) - Tél. : 01.34.35.46.01 – Fax : 01.34.24.90.85

Panne au déballage (1er au 30ème jour d'utilisation): il appartient aux revendeurs de tester préalablement les consoles avant toute demande de retour.

Avant toute demande de retour défectueux, le Client s'assurera initialement que la panne rencontrée ne peut pas être résolue sur le site NINTENDO.

Très souvent, l'origine du problème rencontré se trouve sur le site NINTENDO prévu à cet effet à l'adresse : [https://www.nintendo.com/consumer/fr\\_na/index.jsp](https://www.nintendo.com/consumer/fr_na/index.jsp)

**Notamment, pour tout problème rencontré sur les Joycon des consoles Switch, le Client s'assurera que la Mise à jour, disponible sur le site ci-dessus, a été faite.**

Si le problème persiste ou pour tout autre cas de défectueux sur les consoles, INNELEC ne reprend que les consoles de jeux en « panne au déballage » (hors écrans cassés pour consoles portables), c'est à dire vendue au client final depuis moins de 30 jours ouvrés à la date de votre demande. Toute console en « panne au déballage » doit être retournée à INNELEC :

- Avec son emballage d'origine
- Accompagnée de tous ses accessoires et notices joints
- Avec le ticket de caisse du consommateur daté avec cachet commercial obligatoire ou la facture, fixé(e) sur le produit

En spécifiant clairement sur l'emballage « panne au déballage, avoir demandé »

**Attention: La procédure "panne au déballage" n'est pas applicable aux consoles ayant du contenu. Le non-respect de cette procédure entraînera la perte définitive des jeux téléchargés et de toutes données et contenu stockés sur la mémoire interne de la console.**

Au-delà du 30eme jour :

Pour les consoles, la demande de retour doit être faite directement chez :

SAV Nintendo France -- [www.nintendo-sav.fr](http://www.nintendo-sav.fr) ZI des Bethunes - 10 rue du Fief - Bloc 24 - 95310 St Ouen l'Aumône - Tél. : 01.34.35.46.01 – Fax : 01.34.24.90.85

### **2.3.3 - MICROSOFT**

Les consoles Microsoft sont garanties 12 mois.

**En fonction des informations préalables transmises sur l'interface Retours de VIRTUAL BUSINESS – N° de série de la console, Code EAN, description, détaillée de la panne - nécessaires à toute demande de retour de défectueux, INNELEC indiquera le mode de prise en charge décidé par MICROSOFT, soit par ses soins, soit directement auprès du service Support Microsoft :**

Support Microsoft

Contact Tel. : 09 70 01 90 90

<https://support.xbox.com>

### **2.3.4 - AUTRES CONSOLES (Atari, Bornes d'arcade, Megadrive, Neo Geo, etc.)**

**Panne au déballage (1er au 30eme jour d'utilisation)**: il appartient aux revendeurs de tester préalablement les consoles avant toute demande de retour.

INNELEC ne reprend que les consoles de jeux en « panne au déballage » (hors écrans cassés pour consoles portables), c'est à dire vendue au client final depuis moins de 30 jours ouvrés à la date de votre demande. Toute console en « panne au déballage » doit être déclarée sur VIRTUAL BUSINESS, et si acceptée, retournée à INNELEC :

- Avec son emballage d'origine
- Accompagnée de tous ses accessoires et notices joints
- Avec la preuve d'achat du consommateur datée, agrafée sur le produit
- En spécifiant clairement sur l'emballage « panne au déballage, avoir demandé »

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

Au-delà du 30eme jour :

Les autres consoles sont garanties 2 ans après la date d'achat du client final, Le ticket de caisse de vente au client final ou la facture, est à joindre à votre demande sur VIRTUAL BUSINESS pour justifier et bénéficier de cette période de garantie.

Contact : [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com)

## **2.4 - PROCEDURE DE RETOUR**

### **2.4.1 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE RETOUR**

Les demandes de retour doivent exclusivement être effectuées sur VIRTUAL BUSINESS dans le Menu à la rubrique « Demande de retour ».

Les différents types de demandes sont :

AVD = Défectueux

AVB = Boîtes abîmées, cassées pendant le transport

AVC = Produits non conformes à la commande

AVI = Invendus - **Attention : ce type de retour nécessite impérativement un accord contractuel écrit préalable de la part d'INNELEC**

**Les demandes de retours seront acceptées sous réserve que l'ensemble des conditions reprises dans cette charte soit respecté et que celles-ci soient conformes aux accords commerciaux passés avec notre société.**

### **2.4.2 – PROCEDURE ET DELAIS DE DEMANDE DE RETOUR STANDARD**

1. Les interfaces de demande de retour standard à utiliser sur VIRTUAL BUSINESS et leur délai d'application sont :

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| · Défectueux :                       | A déclarer à la survenance du constat           |
| · Emballages Abîmés / Boîtes cassées | A déclarer sous 3 jours maximum après réception |
| · Produits non conformes             | A déclarer sous 8 jours maximum après réception |

2. Une réponse à votre demande vous est adressée dans un délai moyen de 15 jours calendaires. Tout produit refusé sera précisé sur le bon d'autorisation de retour ou en annexe à celle-ci avec le motif du refus. Toute demande, même refusée dans son intégralité, fera l'objet d'une réponse écrite ; toutefois, une absence de réponse n'implique pas l'acceptation du retour.

3. Votre autorisation de retour est disponible sur Virtual Business.

4. Remplir la colonne quantité expédiée (qui peut être inférieure ou égale à la quantité demandée **mais jamais supérieure**) dater et signer, indiquer le nombre total de pièces retournées de l'autorisation et mettre un exemplaire dans le colis.

5. Expédition du retour par vos soins **avec l'étiquette de retour impérativement collée sur le colis pour que celui-ci soit accepté par notre réception.**

**En l'absence d'étiquette de retour, le colis sera systématiquement refusé.**

**Ce colis doit impérativement nous parvenir dans la période de validité de l'étiquette, sous peine d'être refusé à réception.**

**Remarque : une demande de retour n'implique pas forcément une autorisation de retour, et une Autorisation de retour ne vaut pas « Bon pour avoir ». Les demandes faites par votre commercial pour votre compte remplissent les mêmes obligations et les mêmes conditions qu'une demande émise directement. Ne seront acceptés en retour que les produits ayant obtenu d'une autorisation de retour (voir point 3 ci-dessus).**

#### **2.4.3 – MODE D'EXPEDITION DES RETOURS**

Le mode d'expédition des retours est choisi par le Client, les produits sont placés sous sa responsabilité ou celle du transporteur de son choix jusqu'à l'acceptation de la livraison et sa réception chez INNELEC.

**Toute expédition de retour devra contenir une copie de notre Bon d'autorisation de Retour sur lequel sera précisé la quantité réelle retournée du ou des produits autorisés par INNELEC, qui ne pourra en aucun cas être supérieure à celle(s) autorisée(s).** Ce document fera office de colisage et nous permettra le cas échéant d'identifier tout litige entre ce qui est annoncé en retour et ce qui est réellement reçu. En absence de ce document, INNELEC rejettera toute déclaration de litige de quantités. Aucun avoir complémentaire ne sera établi. Toute demande d'avoir sur un retour devra être justifiée par un bon de livraison émargé par nos soins attestant la réception de tous les colis. En l'absence de cette preuve de réception aucune réclamation ne pourra être prise en compte pour des colis non reçus.

**Tout colis présentant des traces d'ouverture ou de reconditionnement qui ne soit pas aux couleurs de l'enseigne expéditrice, sera systématiquement refusé.**

Nota : Nous vous conseillons de vous prémunir de toute avarie ou perte en souscrivant à l'assurance de votre transporteur. Attention aux retours effectués par La poste, il est préférable de privilégier des envois avec suivi, signature du destinataire et assurance complémentaire en cas de valeur de produits retournés supérieure à l'assurance de base de La poste. Ceci afin de vous permettre d'avoir un recours en cas de perte ou d'avarie subie par votre colis.

#### **2.4.4 – FRAIS D'EXPEDITION DES RETOURS**

Les frais de retours sont à la charge des revendeurs. Toutefois, les erreurs de saisies de commande ou de références imputables à INNELEC feront l'objet d'un remboursement sous forme d'avoir d'un forfait de 10 € HT pour couvrir les frais de port du retour, si votre demande est formulée dans les délais. Vous devez toujours au préalable effectuer une demande d'autorisation de retour comme indiqué ci-dessus.

#### **2.4.5 – CONTROLE DES PRODUITS A RECEPTION**

Pour tout retour – défectueux, non-conforme, etc. – INNELEC vérifie à réception que les produits sont en bon état, dans leur emballage d'origine et correspondent en références et en nombre à une autorisation de retour valide. Les produits défectueux sont testés pour confirmer le motif de panne.

**Les produits retournés abîmés seront indiqués sans valeur résiduelle sur l'avoir, et suivant décision du Client, mis à sa disposition pour enlèvement où retournés à ses frais sous réserve de la communication d'un numéro de retour pour éviter tout refus de réception.**

**En cas de non-respect des conditions ou en cas de panne non avérée, ou encore d'envoi en surnuméraire, les produits ne seront pas crédités et indiqués sans valeur sur l'avoir, et le Client sera prévenu qu'ils resteront 3 mois à sa disposition. Le Client est informé qu'à défaut de leur enlèvement ou de son accord pour qu'ils lui soient réexpédiés dans ce délai imparti, ces produits deviendront la propriété d'INNELEC qui pourra en disposer à sa convenance, et ne donneront lieu en aucun cas à un remboursement.**

#### **2.4.6 – TARIF DES REPRISES DES PRODUITS**

Le retour de vos produits implique l'acceptation des prix indiqués sur le bon d'autorisation de retour. Aucune réclamation ne pourra être adressée à posteriori, c'est-à-dire après le retour physique des produits.

#### **2.4.7 – EMISSION DES AVOIRS**

Les avoirs sur retours sont validés dans un délai de 15 jours calendaires à réception des colis et pour la valeur unitaire reprise sur le bon d'autorisation de retour. Ce délai est un délai moyen et sous réserve de la conformité du retour sur tous les points repris dans cette charte.

### **3. COMPENSATION EDITEURS**

Vous êtes informés des compensations éditeurs par l'envoi d'un mail vous indiquant la démarche à suivre, les références concernées, et la valeur unitaire de la compensation.

Vous devez déclarer vos stocks dans le délai indiqué sur VIRTUAL BUSINESS à l'adresse <https://www.innelec.com> faute de quoi nous ne pourrions pas prendre en considération votre demande. Si vous ne possédez pas d'accès, votre commercial attitré pourra vous le fournir. Aucune demande envoyée par fax ou email ne pourra être prise en compte. Cette interface nommée « COMPENSATION EDITEUR » permet une prise en compte en temps réel ainsi qu'un suivi et un archivage de vos compensations qui vous sont accessibles en permanence.

**ATTENTION : les quantités saisies seront acceptées dans la limite de 100% du dernier réassort. S'il n'y a eu aucun réassort, dans ce cas les quantités seront acceptées dans la limite de 30% de la commande initiale.**

Vous recevrez un avoir pour la valeur des quantités déclarées et acceptées après contrôles de nos services (Valeur unitaire indiquée sur le mail et sur Virtual Business) dans un délai moyen de 60 jours. Toute demande incomplète ou au-delà de la date limite de déclaration ne pourra pas être prise en compte.

### **4. AUTRES DEMANDES**



Vous devez nous adresser votre demande par mail à [sceclient@innelec.com](mailto:sceclient@innelec.com) en indiquant précisément son objet, le N° de facture concerné ou/et de commande, les produits concernés et toute pièce justificative nécessaire. Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.

## 5. MISE A JOUR

Notre charte SAV – Service Clients est susceptible de mises à jour en fonction de l'évolution de nos processus et de notre référencement produit. Le cas échéant, les nouvelles versions vous seront communiquées avec leur date d'application sous préavis de 15 jours.