

## 1. Demande d'autorisation

Afin de vous offrir le meilleur service, tout retour de matériel doit faire l'objet d'une autorisation délivrée par MobileTV SAS. Cette demande de retour est effectuée de préférence par courriel à [service@mymobiletv.fr](mailto:service@mymobiletv.fr) ou via le document dédié ci-joint. **AUCUN numéro RMA ne sera donné par téléphone.** La demande doit comporter toutes les références produits, désignations, Gencods, numéros de série, marque. L'attribution du N° RMA MobileTV SAS se fait généralement par retour sous 72 heures ouvrées. À noter que nous serons au regret de ne pouvoir traiter les demandes incomplètes ou illisibles.

## 2. Autorisation et retour des marchandises

Une fois le numéro de retour RMA attribué et délivré par courriel par le SAV de MobileTV SAS, le demandeur expédie à ses frais le matériel défectueux complet (câbles, alimentation, manuels, etc..) de préférence dans son emballage d'origine et en préservant au mieux le matériel de toute détérioration due au transport.

**Attention : mettre le formulaire RMA à l'extérieur des colis.**

Tous produits envoyés incomplets pourront être refusés et retournés si dans les 8 jours nous ne recevons pas le complément après notification par courriel de la part du service SAV MobileTV SAS à vos services. Le colis **doit être identifié avec le numéro de retour** à l'extérieur et doit être accompagné d'une copie de la facture d'achat de l'utilisateur final. Cette facture devra **CLAIREMENT** faire état du produit défectueux. Toute facture comportant des numéros, des dates ou des désignations fantaisistes sera refusée et entraînera donc la non prise en charge du matériel défectueux. Pour les produits envoyés sans RMA ou en supplément sur un RMA nous nous réservons le droit de refuser l'échange ou l'avoir et de vous les retourner à vos frais. Pour les produits non vendus par MobileTV SAS, ceux-ci ne peuvent prétendre à un échange ou un avoir et nous nous réservons le droit de vous les retourner à vos frais.

## 3. Échange des marchandises

Dès réception et test du matériel, Mobile TV SAS s'engage à faire l'échange ou à réparer les produits dans les meilleurs délais, sous réserve que ceux-ci soient complets, conformes à l'autorisation délivrée, et que le(s) défaut(s) constaté(s) ne provient(nent) pas d'un élément extérieur au seul fonctionnement du matériel. Par exemple, les inversions de polarité sont exclues de la garantie. En cas d'indisponibilité définitive du produit, Mobile TV SAS se réserve le droit de faire l'échange contre un produit équivalent ou d'effectuer un avoir. Le retour de matériel est accompagné d'un Bon de livraison comprenant le numéro de retour attribué à ce dossier.

### ADRESSE DE RETOUR :

**MobileTV SAS – Service Après-Vente**  
**5 Rue Georges Guynemer**  
**67120 ALTORF**

Je, soussigné \_\_\_\_\_  
agissant en qualité de \_\_\_\_\_  
reconnait avoir pris **connaissances de la procédure de**  
**retour matériel SAV de MobileTV SAS.**

Signature précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et Cachet du Client.