

## PROCEDURE RETOUR ATELIER

### Retour atelier

Ce document a pour but d'expliquer le rôle de la fiche ARM, (Autorisation de Retour Matériel).

#### Demande d'ARM :

La fiche **ARM** complétée sera **obligatoirement jointe** pour tout retour de produit défectueux. Chaque **matériel** possédera sa propre fiche **ARM** et devra nous être **expédié avec cette dernière**.

- La demande d'ARM devra être dûment complétée par vos soins et devra nous être adressée de préférence par **télécopie au 01.30.67.07.10** ou par mail : [services.plus-fr@wincor-nixdorf.com](mailto:services.plus-fr@wincor-nixdorf.com)
- A réception de votre fiche ARM, le document vous sera retourné avec un numéro d'ARM fourni par Wincor Nixdorf.
- le matériel devra être retourné **avec la fiche ARM** à l'adresse indiquée sur cette dernière. La fiche avec le numéro d'ARM devra être **à l'intérieur du colis**.

**Remarque** : Attention à bien stipuler l'adresse d'expédition communiquée par Wincor Nixdorf.

**Rappel** : Tout retour réceptionné sans numéro d'ARM sera systématiquement **refusé**.

**Conditions particulières client SGM-II** : Les matériels en garantie SGM-II font l'objet d'un traitement spécifique en mode swap (échange standard) sur site

#### Comment remplir la fiche :

Vous devez remplir uniquement la partie «CADRE CLIENT».

Merci de bien indiquer :

- Enseigne client,
- Expéditeur / contact,
- **le numéro de série du matériel HS,**
- l'adresse de retour,
- l'anomalie constatée, avec les détails (éviter « matériel HS », « ne fonctionne pas », etc.)

# **WINCOR**

# **NIXDORF**

## **Les règles fondamentales d'une ARM :**

Il est impératif que les instructions indiquées dans nos conditions de vente soient respectées, entre autres :

- retour dans l'emballage d'origine, ou à défaut le matériel devra être correctement protégé,
- le matériel ou module retourné devra être complet : aucun retour de pièce détachée (HDD, RAM...) ne sera accepté et la garantie du produit sera nulle,
- le matériel ne devra avoir subi aucun dégât ou modification quelconque,
- aucune réparation n'intègre la récupération ou la sauvegarde des données,
- dans le cas d'un changement de disque dur le matériel sera retourné sans aucun système d'exploitation,
- le délai de réparation standard est de 15 jours ouvrés, à réception du matériel, (cette donnée n'est communiquée qu'à titre indicatif et ne constitue pas une règle).

## **Attention :**

En cas de refus du devis avec demande de restitution du matériel les frais de diagnostic et la gestion du retour de votre matériel seront facturés 50€ HT

Se référer aux conditions générales de vente.

Cette fiche doit être transmise à Wincor Nixdorf  
par télécopie au : **01 30 67 07 10** ou par mail : **services.plus-fr@wincor-nixdorf.com**  
Après attribution d'un n° ARM par Wincor Nixdorf, cette fiche doit être présente dans le colis avec le matériel (sans les câbles)  
Pour nous contacter : **0826 108 018 / services.plus-fr@wincor-nixdorf.com**

**A COMPLETER PAR LE CLIENT**

Date : .....	Expéditeur/contact : .....
ENSEIGNE CLIENT : .....	
Adresse : .....	Tel : .....
.....	.....
.....	Fax : .....
.....	.....

Type produit : .....

Numéro de série du module en panne (**indication obligatoire**) : .....

Dysfonctionnements constatés\* : .....

.....

.....

\* Eviter d'indiquer : « en panne » ou « HS » mais plutôt : « périphérique ne fonctionne pas sur Port X », « erreur système », « pas de réseau », « se fige à chaud », « carte mère de fonctionne plus », etc.

**A COMPLETER PAR WINCOR NIXDORF**

Type de Retour : RHC <input type="checkbox"/> SG <input type="checkbox"/> SGMII <input type="checkbox"/>	Désignation du matériel : .....
<input type="checkbox"/> <b>MATERIEL HORS GARANTIE (RHC)</b> Après expertise, un devis vous sera transmis par Wincor Nixdorf	<b>Matériel à expédier à :</b> <b>WINCOR NIXDORF chez EXPERTECH Service Clients</b> Rue des Pyrénées -Bâtiment A ZAC Actipark – Bois Chaland II 91090 LISSES
<input type="checkbox"/> <b>MATERIEL SOUS GARANTIE (SG)</b>	
<input type="checkbox"/> <b>MATERIEL SOUS GARANTIE (SGMII)</b> INFOMIL/OSIATIS/LECLERC	<b>Ne pas expédier le matériel</b> SWAP TRANSPORTEUR = Envoi d'un transporteur sur site pour échange du matériel

**DEVIS A COMPLETER PAR WINCOR NIXDORF APRES EXPERTISE EN ATELIER****PUIS A RETOURNER PAR LE CLIENT COMPLETE**

Réparation à effectuer : .....

Montant HT de la réparation (incluant frais de retour) : .....

**MERCI DE COCHER L'OPTION CHOISIE**

Bon pour accord

Refus avec restitution du matériel

(les frais de diagnostic et la gestion du retour de votre matériel seront facturés 50€ HT)

Refus sans restitution du matériel

(la récupération du matériel par WN supprime frais de diagnostic et retour)

**Nom/Qualité du signataire, (cachet obligatoire)**

--