

Mon appareil Sport est en panne, que dois-je faire ?

❶ Consulter tout d'abord, notre page « [Foire aux questions](#) » pour un premier diagnostic.


❷ Télécharger le formulaire de retour en cliquant [ICI](#)

❸ Compléter le formulaire de retour en ligne ou au stylo en **LETTRES CAPITALES**.


Mon appareil est **sous garantie**, que dois-je faire ?

Je coche « **Appareil sous garantie** » et je joins impérativement une copie de ma facture d'achat.

Mon appareil **n'est plus sous garantie**, que dois-je faire ? Je dois choisir entre :

 **Le forfait de réparation directe** : En moins de 10 jours ouvrés, mon appareil sera réparé directement par le technicien sans devis pour un montant prédéfini (voir ANNEXE A des conditions générales SAV) et je m'engage à régler la facture.



 **Le devis avant réparation** : suite au diagnostic du technicien, je recevrai par mail un devis sous 10 jours ouvrés. Dès que j'aurai répondu au devis, mon appareil sera réparé en 2 jours ouvrés. Je m'engage à régler 25€TTC en cas de refus.



❹ **Expédier votre appareil au complet** avec tous les accessoires, le formulaire de retour et une copie de votre facture d'achat (si votre appareil est sous garantie).

Bien emballer votre appareil pour éviter tout dommage pendant le transport.

DJO France
Centre Européen de Frêt
3 rue de Bethar
64990 MOUGUERRE

Conditions Générales SAV

Appareil Gamme Sport

1) CONTACT CLIENT :

Aide en ligne : Si le client perçoit une anomalie de fonctionnement, désire obtenir une information technique, ou rencontre un problème d'utilisation, il vérifie que son problème n'a pas de solution immédiate sur la page « [Foire aux questions](#) »

Aide Hotline téléphonique ou e-mail : Si le problème n'est pas un problème connu, il contacte le :

Service HOTLINE au 05 59 52 68 18 – support@DJOglobal.com

Suivi des réparations en cours : Si le client désire obtenir des informations sur la réparation en cours d'un appareil en panne **déjà envoyé au SAV**, il se munit du numéro de **Service Request (SR)** qui lui a été envoyé par email et contacte le :

Service SAV au 05 59 52 80 90 – Fax : 05 59 52 80 91 – contact.sav@DJOglobal.com

Tout le suivi des étapes de réparation se fera par mail sur la base du n° de Service Request comme référence.

Une notification sera envoyée par mail à chaque étape de la réparation (réception, devis, expédition...)

Ouverture des standards téléphoniques : du Lundi au Jeudi 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30
et le Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30

2) CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

Pour que le traitement du SAV puisse être réalisé, **le bon de retour ci-joint est obligatoire**. En l'absence de celui-ci, le traitement reste bloqué. Après une relance, si ce dernier n'est toujours pas envoyé dans un délai d'un mois, l'appareil sera retourné non-traité aux frais du client. **Tout bon de retour mal rempli donnera lieu à un devis.**

3) DÉFINITIONS DES CONDITIONS DE RÉPARATION DES APPAREILS

3.1 – APPAREIL SOUS GARANTIE

Si l'appareil est sous garantie, celui-ci sera réparé ou échangé après constat du défaut. Tout défaut dû à un **mauvais traitement** (cas de chute, d'immersion, d'usage anormal, de détérioration, de négligence, de défaut d'entretien, de transformation du matériel ou d'une tentative de réparation non conforme du matériel ou à une utilisation contraire au manuel utilisateur mauvais chargeur, batterie non homologuée,...) de l'appareil **annulera toute garantie (Voir condition garantie appareil).**

Échange si panne au déballage :

Pour pouvoir bénéficier d'un **échange dans le premier mois**, l'utilisateur doit retourner à minima :

- **l'appareil dans son emballage d'origine,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **la facture d'achat,**
- **le bon de retour rempli et signé.**

Cela facilite et réduit le délai de traitement.

Réparation sous garantie :

Dans tous les cas pour bénéficier d'une réparation l'utilisateur doit retourner à minima :

- **l'appareil défectueux,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **la facture d'achat,**
- **le bon de retour rempli et signé.**

Si l'appareil est sous garantie mais que ses **accessoires** ne le sont pas (câbles, batteries, chargeur...) et sont **défectueux**, alors le remplacement de ces derniers sera proposé dans un devis.

Toutefois le client peut remplacer lui-même un chargeur ou des câbles défectueux en les achetant sur le site : <https://fr.compexstore.com/product/accessories>

3.2- APPAREIL HORS GARANTIE

Dans tous les cas pour bénéficier d'une réparation, l'utilisateur doit retourner a minima :

- **l'appareil défectueux,**
- **tous ses accessoires** (sauf électrodes et sondes),
- **le bon de retour rempli et signé.**

Cela facilite la recherche de la panne et réduit les délais de traitement.

Si l'appareil n'est pas dans la liste en ANNEXE A : Merci de vérifier au préalable qu'il soit réparable auprès de la hotline au 05 59 52 68 18 ou sur support@DJOglobal.com.

Dans le cas des appareils présentant un risque d'obsolescence, la réparation peut ne pas être possible à cause de la rupture définitive de la fourniture des pièces détachées nécessaires.

Si l'appareil est hors garantie, le client a le choix **entre 2 options et ne pourra revenir sur ce choix (en cas de litige le bon de retour signé fera foi) :**

• OPTION A (FORFAIT) pour les appareils listés dans l'annexe A disposant de cette option

La facturation sera du montant forfaitaire indiqué dans l'annexe A. Cela comprend le remplacement des composants défectueux ainsi que la main d'œuvre associée et les coûts de transport.

Le client accepte de faire faire la réparation sans réaliser de devis. Cela permet de réduire significativement le coût et le délai de réparation à moins de 10 jours ouvrés après réception à DJO.

Une facture pro-forma est envoyée à l'issue de la réparation en cas de paiement par avance et l'appareil est retourné dès réception du règlement. (Voir chapitre règlement)

Attention ce forfait est valable uniquement si l'appareil est réparable. Dans le cas contraire, un devis sera alors proposé pour un échange à neuf.

• OPTION B (DEVIS)

Le client demande un devis avant réparation.

Le devis est réalisé sous 10 jours ouvrés après réception de l'appareil et du bon de retour.

La réponse au devis (acceptation ou refus) se fera obligatoirement par écrit.

Le délai de réparation ne démarrera qu'à la réception de cet accord écrit et l'appareil ne sera retourné qu'après réception du règlement en cas de paiement par avance.

Des frais de traitement seront facturés en cas de refus (prix forfaitaire de 25€ TTC).

4) NON RÉPONSE À UN DEVIS

Dans le cas où un devis a été adressé au client et qu'il reste sans réponse, DJO France effectuera une relance suivant les coordonnées fournies dans le bon de retour.

Si le devis reste toujours sans réponse, une lettre recommandée sera adressée au client.

En cas de non réponse, l'appareil sera mis au rebut au bout de trois mois après la date initiale de son arrivée au SAV de DJO France.

5) REFUS D'UN DEVIS

Dans le cas où un devis est refusé par le client :

- ✓ L'appareil est renvoyé au client, sur demande lors du refus, et après paiement **des frais de devis et de transport** tels que définis en annexe A.
- ✓ L'appareil sera mis au rebut s'il n'y a aucune demande de retour lors du refus. Une facture correspondant uniquement aux **frais de devis** tels que définis en annexe A sera envoyée au client.

6) MODE DE RÈGLEMENT

Les appareils sont renvoyés au client le jour ouvré suivant la réception du paiement.

Tout retard de paiement retarde d'autant le renvoi de l'appareil.

En cas de non paiement après un mois, une relance sera envoyée. Si la relance reste toujours sans réponse, une lettre recommandée sera adressée au client. En cas d'absence de réponse après 3 mois, l'appareil sera mis au rebut.

Le règlement de la réparation peut s'effectuer :

- Par **Carte bancaire** (Visa/Mastercard/CB) en appelant le service réparation au 05 59 52 80 90 pendant les heures d'ouverture du standard.
- Par **Chèque** à l'ordre de : DJO France
- Par **virement bancaire** sur le compte :
BANQUE : LCL CAE BAYONNE
IBAN : FR63 3000 2017 2700 0045 9827 P56
BIC : CRLYFRPP

7) GARANTIE DES RÉPARATIONS

Toute réparation d'appareil effectuée par le SAV de DJO France à MOUGUERRE est garantie, pièces et main d'œuvre, hors frais de transport, durant une période de 6 mois (uniquement pour la même panne). Cette garantie s'applique à partir de la date de facturation de la réparation, sur les pièces réparées ou échangées. Toute autre pièce est exclue de cette garantie.

8) TRANSPORT

Le produit doit si possible être retourné dans son emballage d'origine avec tous ses accessoires (câbles, chargeur, batterie ...).

Si l'emballage d'origine n'a pas été conservé, le client doit s'assurer d'emballer correctement son produit, qui voyage à ses risques. Aucune dégradation suite au transport ne sera prise en charge par DJO.

Le transport d'un appareil est pris en charge de la manière suivante :

- Le transport de l'appareil en panne jusqu'à l'adresse de livraison du SAV - DJO France doit être pris en charge par le client (y compris s'il est sous garantie).
- Le transport de l'appareil réparé jusqu'à l'adresse de livraison du Client est inclus dans le forfait prédéfini ou facturé forfaitairement suivant les coûts en annexe A dans le cas d'un devis.

Contactez le **Service SAV** au 05 59 52 80 90 ou contact.sav@DJOglobal.com.

10) HYGIENE ET CONTAMINATION MICROBIOLOGIQUE :

Les appareils doivent être retournés propres et désinfectés.

DJO se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un appareil qui ne répondrait pas à des standards de propreté et d'hygiène corrects.

Les électrodes et les sondes déjà utilisées ne doivent être renvoyées qu'en cas de demande du Service Après Vente. Dans le cas contraire, **elles seront détruites dès réception.**