# Demande d'autorisation de Retour Matériel en Atelier

A. Pour obtenir une autorisation de retour, merci de compléter ce formulaire et de nous le renvoyer par courriel à l'adresse service-fr@hach.com.

B. A réception du formulaire RMA complété :
   - Matériel sous garantie ou sous un contrat type Premium+ ou Central+ : un N° de dossier vous sera fourni.
   - Matériel qui n'est pas sous garantie ou non pris en charge par un contrat : **nous vous adresserons un devis forfaitaire pour la prestation demandée** : Vérification, Maintenance préventive ou Réparation.

C. Dès lors que vous acceptez le devis, merci d'envoyer votre commande à l'adresse mail suivante : service-fr@hach.com.

D. Pour le retour, soit nous pouvons déclencher un enlèvement de votre matériel, soit vous pouvez l'envoyer par vos propres moyens. Ce matériel sera expédié dans notre centre de réparation de Düsseldorf : ***Hach Lange GmbH, Willstaetterstr, 40549 Düsseldorf, Allemagne.***
   ***Attention à compléter :*** Souhaitez-vous un enlèvement ? Oui ☐ Non ☐
   Si oui, combien de colis sont à enlever ? A quelle date seront-ils disponibles ?

## 1 – Vos Coordonnées

| | |
|---|---|
| ***Nom – Prénom*** | |
| ***Téléphone*** | |
| ***E-Mail*** | |

## 2 – Votre Société

| | |
|---|---|
| ***Nom Société*** | |
| ***Adresse D'enlèvement***<br>***Service***<br>***Rue***<br>***Code Postal - Ville***<br>***Contact - Téléphone*** | <br><br><br>-<br>- |
| ***Adresse de Retour :***<br>*(Si différente)*<br>***Service***<br>***Rue***<br>***Code Postal - Ville***<br>***Contact – Téléphone*** | <br><br><br><br>-<br>- |

## 3 – Matériel Retourné

| ***Instrument 1*** | | | |
|---|---|---|---|
| ***Modèle :*** (Identifiable par P/N - model) | | ***N° de série :*** (Identifiable par serial - s/n) | |
| ***Sous garantie :*** | ☐ Oui ☐ Non | ***Description du problème :*** (Case ci-dessous) | |
| ***Contrat :*** | ☐ Warranty+<br>☐ Field+<br>☐ Premium+<br>☐ Central+<br>☐ Autre : | | |
| ***Motif du retour :*** | ☐ Mise à Jour<br>☐ Maintenance Préventive | ☐ Etalonnage/Validation<br>☐ Réparation | |
| ***Instrument 2*** | | | |
| ***Modèle :*** (Identifiable par P/N - model) | | ***N° de série :*** (Identifiable par serial - s/n) | |
| ***Sous garantie :*** | ☐ Oui ☐ Non | ***Description du problème :*** (Case ci-dessous) | |
| ***Contrat :*** | ☐ Warranty+<br>☐ Field+<br>☐ Premium<br>☐ Central+<br>☐ Autre : | | |
| ***Motif du retour :*** | ☐ Mise à Jour<br>☐ Maintenance Préventive | ☐ Etalonnage/Validation<br>☐ Réparation | |
| ***Instrument 3*** | | | |
| ***Modèle :*** (Identifiable par P/N - model) | | ***N° de série :*** (Identifiable par serial - s/n) | |
| ***Sous garantie :*** | ☐ Oui ☐ Non | ***Description du problème :*** (Case ci-dessous) | |
| ***Contrat :*** | ☐ Warranty+<br>☐ Field+<br>☐ Premium<br>☐ Central+<br>☐ Autre : | | |
| ***Motif du retour :*** | ☐ Mise à Jour<br>☐ Maintenance Préventive | ☐ Etalonnage/Validation<br>☐ Réparation | |

| ***Instrument 4*** | | | |
|---|---|---|---|
| ***Modèle :***<br>(Identifiable par P/N - model) | | ***N° de série :***<br>(Identifiable par serial - s/n) | |
| ***Sous garantie :*** | ☐ Oui ☐ Non | ***Description du problème :***<br>(Case ci-dessous) | |
| ***Contrat :*** | ☐ Warranty+<br>☐ Field+<br>☐ Premium<br>☐ Central+<br>☐ Autre : | | |
| ***Motif du retour :*** | ☐ Mise à Jour<br>☐ Maintenance Préventive | ☐ Etalonnage/Validation<br>☐ Réparation | |

## 4- Condition

**Restriction de sécurité avant envoi conformément aux directives légales et afin de garantir la sécurité de nos employés.**

- **Tout matériel qui nous sera retourné doit impérativement être :**
  - ✓ **Vide de tout liquide, notamment des réactifs**
  - ✓ **Propre et désinfecté (notamment les préleveurs/sondes/Titrateurs), dans le cas contraire HACH se réserve le droit de retourner le matériel en l'état, les frais de port étant à la charge du propriétaire. Ou de chiffrer une prestation de nettoyage (TSE-CLEAN) en fonction de l'état.**
- **Pour le matériel comportant une bouteille de gaz sous pression (3654, …) celle-ci doit avoir été complètement vidée de son gaz.**
- **Pour les Instruments ATEX, merci d'enlever les piles de l'instrument avant envoi.**
- **Pour éviter tout manquement ou perte lors du retour du matériel, merci de ne pas nous faire parvenir les câbles et/ou accessoires et/ou des éléments de montage non nécessaires pour diagnostiquer la panne ou pour effectuer la prestation.**

***Je soussigné(e) certifie avoir respecté les restrictions ci-dessus.***

*(Vous pouvez nous retourner ce document en format Word sans signature)*

***Lieu :*** ***Date :***

***Nom :*** ***Signature :***