­

Procédure de SAV

* **Matériel sous garantie**

Avant toute expédition d’un produit supposé défectueux, vous devez ouvrir un ticket sur la [plateforme](https://support.btib.fr/) en respectant les étapes suivantes :

* 1. Compléter le rapport de dysfonctionnement (disponible ci-après)
  2. Envoyer un mail à [support@btib.fr](mailto:support@btib.fr) accompagné du rapport de dysfonctionnement pour générer un ticket
  3. Attendre la confirmation du service technique pour renvoyer le matériel
  4. Réexpédier le matériel chez BTIB (indiquer à l’intérieur du colis le N° du ticket de support : #12345)
  5. Le service technique de BTIB réalisera une expertise et demandera l’activation de la garantie constructeur (RMA) le cas échéant

 Si urgence, vous pouvez passer commande d’un nouveau produit (un avoir sera fait si le produit est défaillant)

* **Matériel hors garantie**

Le matériel pourra être examiné par le service technique de BTIB en commandant une prestation forfaitaire : **F-DIAG.**

N° de ticket : # (à compléter)

Rapport de défaut / dysfonctionnement

|  |  |
| --- | --- |
| **ADRESSE D’EXPÉDITION** | **CONSIGNES** |
| BTIB SARL  Service SAV 19 avenue de la Division Leclerc 92160 Antony | Faire une fiche par nature de problème constaté ou par produit Compléter toutes les **zones grisées** Insérer ce document imprimé dans le carton renvoyé chez BTIB Envoyé un email à support@btib.fr avec cette fiche en PJ (format Word) |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFORMATIONS SUR LE RAPPORT** | | | | |
| **Date de constatation** | **Date d’expédition 17/03/2025** | | | |
| 13/03/2025 |  | | | |
| **Nom de la société** | **Adresse de la société** | **Nom du contact** | **Coordonnées du contact** | |
|  |  |  |  | |
| **INFORMATIONS SUR L’ÉQUIPEMENT** | | | | |
| **Marque** | **Produit** | **N° de série** | **N° de commande** | **Durée de fonctionnement** |
|  |  |  |  |  |
| **NATURE DU DÉFAUT / DYSFONCTIONNEMENT** | | | | |
| **Description** | | | **Informations complémentaires**  **/ Tests effectués** | |
|  | | |  | |