



Turbotronic sarl, Z.I. Les Sables - 4 Av. Descartes,
91420 Morangis, Cedex • T: +33 1 60 11 42 12
SAV : +33 1 60 11 46 47 • sav@turbotronic.fr
info@turbotronic.fr • www.turbotronic.fr

Procédure RMA

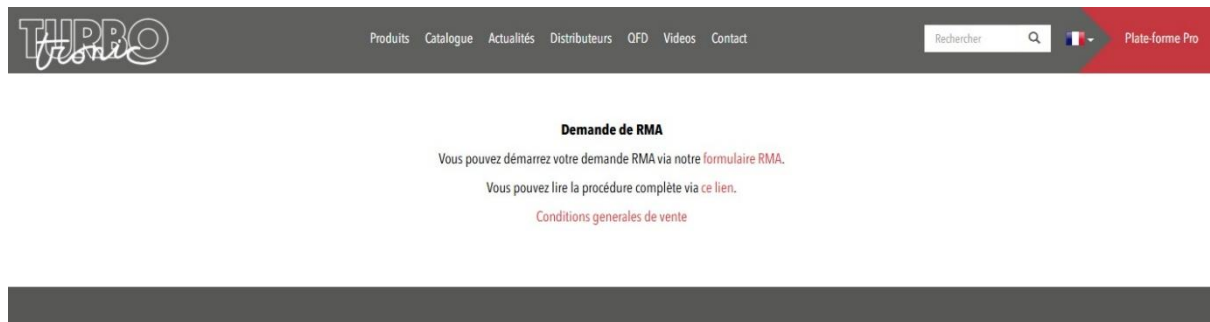
Pour un traitement rapide de réparations sous et hors garantie TURBOTRONIC a développé une procédure RMA (autorisation de retour de marchandises).

Grâce à cette procédure, nous disposerons de tous les renseignements nécessaires, les retards dus aux données incomplètes, l'absence de factures d'achat ...seront réduits au minimum. Veuillez avoir l'obligeance de toujours suivre cette procédure. Si vous éprouvez des difficultés ou avez des questions concernant cette procédure, n'hésitez pas à contacter notre service technique, soit via mail à sav@turbotronic.fr, soit en nous appelant au n° 01 60 11 46 47.

Chaque réparation se déroule en plusieurs phases. Chaque phase sera définie en détail plus loin dans cette procédure.

- Demande de RMA par notre formulaire
- Réception de votre document RMA
- Renvoi de votre (vos) appareil(s)
- Traitement de la réparation

1. Demande de RMA



Vous trouverez notre formulaire RMA en naviguant vers notre page rma.turbotronic.fr.

Ou directement via le lien suivant:

<https://form.jotform.com/251773406244355>



Turbotronic sarl, Z.I. Les Sables - 4 Av. Descartes,
91420 Morangis, Cedex • T: +33 1 60 11 42 12
SAV : +33 1 60 11 46 47 • sav@turbotronic.fr
info@turbotronic.fr • www.turbotronic.fr

Demande RMA - TurboTronic

Vous pouvez toujours relire toute la procédure RMA en suivant

Attendez toujours la réception du document RMA avant de nous renvoyer l'appareil, car ce document doit accompagner l'appareil. A la réception de ce document vous pouvez nous envoyer votre appareil. Vous recevrez les instructions complètes via le document RMA.

Le renvoi de l'appareil à TURBOTRONIC se passe sous votre responsabilité. Nous ne sommes pas responsables pour des dommages occasionnés durant le transport.

Données du client

Personne de contact *

Prénom

Nom de famille

E-mail *

example@example.com

Nom de l'entreprise *

Après avoir fait votre choix vous arriverez au formulaire en question.

Il est très important de remplir correctement tous les champs. Ces données seront utilisées ultérieurement pour vous renvoyer l'appareil, ou le devis de réparation, ...
Vous remarquerez que les questions varieront d'après vos réponses.

Les pages suivantes décrivent tous les éléments séparément.

1.1. Données du client

Afin de faciliter la communication concernant votre réparation, il est important que nous disposions de vos données complètes et exactes.

Si vous représentez une entreprise, veuillez mentionner le nom de cette entreprise ainsi que votre nom en tant que personne de contact.

Données du client

Personne de contact *

Prénom

Nom de famille

E-mail *

example@example.com

Nom de l'entreprise *

Adresse *

Rue et numéro de rue

Ville

Code Postal

Téléphone *

1.2 Informations concernant l'appareil

Informations concernant l'appareil

Votre référence *

Référence client

Cette référence sera utilisée dans toutes les communications concernant la demande RMA, la réparation et la facturation.

Modèle *

KT200

S'il s'agit de plusieurs appareils d'un seul dossier, veuillez les énumérer. Si ces appareils ne font pas partie d'un même système, veuillez introduire une demande séparée par système.

Numéro de série

4G08079R

Pour des raisons de suivi ultérieur, il est essentiel que vous nous communiquiez une référence. Celle-ci sera utilisée par après.

Il est essentiel de nous transmettre une description claire de la réclamation. Ceci évite des retards de procédure inutiles.

Dans le passé, nous avons régulièrement réceptionné des appareils mentionnant « défectueux ». Il était dès lors difficile de définir exactement l'anomalie et dans certains cas vous avez reçu votre appareil avec le mention « fonctionne correctement ». Par conséquent afin d'éviter un aller-retour du produit il est important de bien décrire l'erreur constatée.

Description du défaut *

- ☐ Mesures erronées (détaillez très précisément svp)
- ☐ Problème avec la mesure de tension
- ☐ Problème avec la mesure de courant
- ☐ Problème avec la mesure de résistance
- ☐ Problème avec la mesure de l'isolement
- ☐ Autre (détaillez le problème très précisément svp)

Explication

Si vous disposez de plus d'informations concernant le problème, veuillez nous les communiquer ici. Au plus précise la description au plus rapide sera le traitement de la réparation

Fichiers (p.ex.: photos)

Ajoutez des fichiers

Si vous avez des photos ou d'autres fichiers qui pourraient faciliter la réparation (photo du dommage, ...) veuillez les inclure ici dans votre demande RMA.

Vous remarquerez que suite à la description de votre réclamation on vous posera parfois des questions supplémentaires, vous devrez y répondre avant d'envoyer votre demande RMA. L'objectif est d'obtenir une idée très précise du défaut.

Ci-dessous vous voyez apparaître un champ supplémentaire.

Description du défaut *

- ☐ Mesures erronées (détaillez très précisément svp)
- ☐ Problème avec la mesure de tension
- ☐ Problème avec la mesure de courant
- ☐ Problème avec la mesure de résistance
- ☐ Problème avec la mesure de l'isolement
- ☒ Autre (détaillez le problème très précisément svp)

Autre réclamation : détaillez très précisément svp. *

Un champ supplémentaire lié au description du défaut.

Explication

Si vous disposez de plus d'informations concernant le problème, veuillez nous les communiquer ici. Au plus précise la description au plus rapide sera le traitement de la réparation

1.3. Garantie

Les marques que nous distribuons jouissent de délais de garantie différents.

Voici un aperçu:

Kyoritsu – 3 ans
Turbotech – 2 ans
Flir One Pro – 1 an
Flir - 2 ans (10 ans pour le senseur IR)
Finest – 2 ans
Klein Tools – 2 ans
Electro PJP – 2 ans
SEEK Thermal – 2 ans
Hikmicro – 3 ans
KPS – 3 ans
Zircon – 2 ans
AEM – 2 ans
Softing – 1 an
Elcontrol – 2 ans
Viavi – 2 ans
NGC4500 (Viavi) - 3 ans

Ceci sous réserve de l'acceptation de votre demande de garantie. Une utilisation erronée, dommage suite à une chute, dommage d'eau, ... entraînent le refus de la demande de garantie.

Dans ce cas, vous recevrez un devis pour la réparation de votre appareil, la raison du refus sera mentionnée et éventuellement étayée par des photos.

Au cas où vous faites appel à la garantie, le système vous demandera d'ajouter la facture d'achat auprès de la demande RMA.

Pour ce faire, vous appuyez sur le bouton « Ajouter facture » et vous naviguez vers le fichier dans votre ordinateur. Le fichier sera envoyé avec votre demande RMA.

Garantie

Garantie *

- ☒ Appareil sous garantie (sous réserve de vérification)
☐ L'appareil n'est plus sous garantie (établir un devis)

Facture client final *

Ajoutez la facture

Au cas où vous faites appel à la garantie,
nous vous prions d'ajouter la facture
d'achat.

Après avoir introduit toutes les données vous devrez envoyer le formulaire.

Envoyer ma demande RMA

Vous l'envoyez en cliquant sur le bouton « Envoyer ma demande RMA »

Ensuite vous serez redirigé vers la page de confirmation.



Nous avons bien reçu votre demande RMA.

Nous vous ferons parvenir au plus vite le document RMA pour nous retourner le(s) appareil(s).

Meilleurs salutations,
L'équipe Turbotronic.

Nos services traiteront votre demande RMA. Si nous avons besoin de plus amples renseignements nous vous contacterons. Nous nous efforçons de confirmer votre demande RMA au plus vite.

2. Réception de votre document RMA

Après traitement et approbation de votre demande RMA nous vous ferons parvenir le document RMA par mail.

Ci-dessous un exemple :

		Turbotronic sarl, Z.I. Les Sables - 4 Av. Descartes, 91420 Morangis, Cedex • T: +33 1 60 11 42 12 SAV : +33 1 60 11 46 47 • sav@turbotronic.fr info@turbotronic.fr • www.turbotronic.fr	
jeudi, octobre 9, 2025			
Numéro de RMA :		sav25-0001	
Votre référence		1256	
<u>Informations concernant l'appareil</u>			
Modèle	KT200	Numéro de série	123456
Description du défaut	Mesures erronées (détaillez très précisément svp)		
Mesures erronées: détaillez très précisément svp.	test		
<u>Données du client</u>			
Personne de contact			
Nom de l'entreprise	TURBOTRONIC		
Adresse	4 avenue descartes ZI les sables MORANGIS, 91420		
Téléphone			
Garantie	Appareil sous garantie (sous réserve de vérification)		

3. Renvoi de votre (vos) appareil(s)

Dès que vous aurez réceptionné le formulaire RMA vous pouvez nous renvoyer l'(les) appareil(s).

Il est important d'ajouter un exemplaire de ce formulaire dans le colis avec votre appareil.

Adresse de destination :

TURBOTRONIC
4 Avenue Descartes
ZI les Sables
91420 Morangis

L'envoi se passe toujours sous votre responsabilité et à vos frais.

4. Traitement de la réparation

Après réception de votre appareil nous nous occuperons au plus vite de la réparation. Le délai de traitement de la réparation dure environ 2 semaines, à l'exception des appareils qui doivent être renvoyés au fabricant (ces délais de traitement sont plus longs).

Lorsqu'il s'agit d'une réparation d'un appareil hors garantie nous établissons d'abord un devis pour approbation. Ce devis vous sera envoyé par email.

Nos devis sont valables 1 mois.

Passé ce délai le dossier sera archivé ce qui entraînera en cas de réouverture :

- Nouveau devis majoré de 25€
- Un délai supplémentaire pour la réparation

Si vous éprouvez des difficultés ou avez des questions concernant cette procédure, n'hésitez pas à contacter notre service technique, soit via mail à sav@turbotronic.fr, soit en nous appelant au n° 0160114647.