

CHARTRE DE SERVICE APRÈS VENTE



GARANTIES BLACK PANTHER CITY

	Produit	Batterie	PAD	SAV
Enceintes Bluetooth	12 mois retour atelier	12 mois retour atelier	RMA - Distributeur : Echange	RMA - Client final : Réparation / Echange
Casques Bluetooth	12 mois retour atelier	12 mois retour atelier	RMA - Distributeur : Echange	RMA - Client final : Réparation / Echange
Radio-CD Bluetooth	12 mois retour atelier	12 mois retour atelier	RMA - Distributeur : Echange	RMA - Client final : Réparation / Echange
Autoradio	12 mois retour atelier		RMA - Distributeur : Echange	RMA - Client final : Réparation / Echange
Sono / Ghetto-Blaster	12 mois retour atelier	12 mois retour atelier	RMA - Distributeur : Echange	RMA - Client final : Réparation / Echange

En cas de défaut de fonctionnement pendant la période de PAD, il appartient aux revendeurs ou aux clients finaux de réaliser la demande d'accord de retour (RMA), respectivement via les adresses mails **retour.pro@blackpanthercity.com** ou **retour@blackpanthercity.com** ou le site **<https://www.blackpanthercity.com>**, avant d'envoyer le produit auprès du SAV Black Panther City. Les pièces et la main d'œuvre nécessaires à ces interventions ne sont en aucun cas facturables au consommateur. Sous le régime du SAV, il appartient au client final de réaliser la demande d'accord de retour (RMA) via l'adresse mail **retour@blackpanthercity.com** ou le site **<https://www.blackpanthercity.com>**.

Toute immobilisation en atelier, excédant 7 jours, entraîne automatiquement une prolongation de la garantie pour une durée égale à cette période d'immobilisation. Notre garantie exclue toute défectuosité due à une utilisation anormale, les mauvaises mises à jour des firmwares, la mauvaise utilisation pour le rechargement de la batterie, les dégâts matériels ainsi que toute intervention effectuée par un tiers non autorisée par Black Panther City France. Dans le cas d'une "panne au déballage" les matériels défectueux, après accord préalable de Black Panther City France, doivent être retournés par le Revendeur, à ses frais, au centre de retours de Black Panther City France.

SUPPORTS CONSOMMATEURS

Le site **<https://www.blackpanthercity.com>** permet aux utilisateurs de faire une demande d'assistance, télécharger des mises à jour, des notices d'utilisation et de poser des questions sur les produits.



REJET DE GARANTIE

Les demandes de prise en charge sous garantie sont rejetées dans les cas suivants :

- Lorsque l'intervention concerne un remplacement d'accessoire et dont la date de vente au client final est supérieure à 3 mois.
- Lorsque le revendeur a conclu un accord de rachat de garantie.
- Lorsque la demande ne comporte pas tous les renseignements demandés (facture d'achat ou ticket de caisse informatisé).
- Lorsque la date de la garantie jointe est modifiée ou supérieure à 12 mois.
- A l'occasion d'une tentative de réparation préalable effectuée par une personne ou une station technique non agréée.
- Endommagement d'un produit.
- Mauvaise utilisation de la batterie.
- Incident entraîné par l'emploi de consommables ou d'accessoires non conformes aux spécifications et recommandations par Black Panther City France.
- Modification du matériel pour le rendre conforme à de nouvelles spécifications, différentes des spécifications d'origine.
- Toutes opérations qui incombent aux utilisateurs, lesquelles sont décrites dans le manuel d'utilisation. Négligence, mauvaise utilisation, mauvaise installation ou abus de l'utilisateur.
- Alimentation électrique non conforme aux spécifications d'installation.
- Accident ou catastrophe y compris les incendies, les dégâts des eaux, la foudre et les tremblements de terre.
- Installation, réglage ou mis au point selon la demande spécifique d'un consommateur.
- Pièces d'usure normales dites consommables : télécommandes, piles, accus etc.
- RAS : Aucune panne constatée (contrôles essais).
- Accessoires égarés ou manquants.
- Lorsqu'un produit est utilisé à titre commercial (produit d'exposition soldé sauf accord écrit de Black Panther City France).
- Lorsqu'un produit est utilisé à titre professionnel (utilisation contraignante pour certaines pièces non prévu dans le cadre d'une utilisation loisir/privé).
- Lorsqu' une mise à jour d'un firmware a été mal faite par le client final ou une station technique.

COMMANDES D'ACCESSOIRES

Nous nous efforçons d'assurer la livraison sous 72 heures dès réception du règlement. Les pièces doivent avoir été commandées directement au SAV aux adresses suivantes :

particulier : retour@blackpanthercity.com

professionnel : retour.pro@blackpanthercity.com

Pour accélérer la livraison des pièces et pour garantir le meilleur délai de livraison possible, il est essentiel de nous fournir les renseignements suivants au moment de passer la commande :

- une référence de commande
- la référence et la désignation de l'accessoire
- le modèle concerné
- le nombre de pièces nécessaires



PIECES MANQUANTES A LA LIVRAISON (accessoires)

Dans l'éventualité où des accessoires manqueraient à la livraison d'un produit (télécommande, câbles, par exemple), la demande doit être réalisée sous un délai maximum de 7 jours après réception, et doivent être commandés au SAV. Sur présentation de la référence exacte, du numéro de série, d'un justificatif de garantie, les éléments manquants seront en général fournis sans frais.

PANNE AU DÉBALLAGE, PROCÉDURE DE RETOUR/ RMA

- PANNES AU DEBALLAGE, DATE DE VENTE <= 7JOURS
- PANNES MULTIPLES
- DELAIS SAV SOUS GARANTIE SUPERIEUR A 21JOURS

Dans la mesure du possible, le revendeur doit traiter directement ses clients, en effectuant gratuitement l'échange sur son stock. Le revendeur doit ensuite réaliser une demande d'accord de retour auprès de Black Panther City France. Dès réception des produits par le centre de retour, nous ferons un échange ou un avoir en fonction des accords SAV.

Le revendeur doit suivre la procédure de retour suivante lorsque le produit présente un véritable défaut de fonctionnement et non une défaillance due à une détérioration matérielle ou à une mauvaise utilisation. Toute demande d'accord de retour doit être faite auprès du service de gestion des retours, à l'attention du service retours Black Panther City France, aux coordonnées suivantes:

FAX : **01.78.41.44.40**

Email : **retour.pro@blackpanthercity.com**

Nota : Les dossiers incomplets font l'objet d'un rejet lors de leur traitement et d'une information au client notifiant les raisons de ce refus.

Un formulaire d'autorisation de retour est transmis pour les dossiers acceptés par mail ou courrier par le service de gestion des retours.

PIECES A FOURNIR POUR OBTENIR UN ACCORD DE RETOUR

- Notre formulaire client indiquant le nom / prénom / adresse / mail du client final, ainsi que le symptôme de panne et le numéro de série.
- La référence commerciale du produit.
- Le numéro de série du produit.
- Le justificatif de la garantie (copie de la facture de vente au consommateur final informatisée).
- Dossier SAV complet pour les multi-pannes (facture client + bons d'interventions SAV).
- Votre référence dossier.

Après réception de l'accord de retour, le produit doit être expédié au centre de retour à l'adresse suivante :

N E S – Centre de retours Black Panther City

Parc d'Activités La Saussaye – Rue des Genêts – 45545 St CYR en VAL



DÉFINITION DES PRODUITS CONCERNES PAR UNE GESTION COMMERCIALE

- Les produits sous garantie ayant subi au moins trois interventions pendant la période de la garantie constructeur (sur présentation des justificatifs des interventions).
- Les produits sous garantie qui n'ont pas pu être réparés dans un délai inférieur à 21 jours.
- Les produits repris par Black Panther City pour un motif technique spécifique.
- Les produits en panne au déballage sur présentation d'une facture attestant que la date de vente au client final est inférieure à 7 jours.

La " panne au déballage " est le défaut de fonctionnement d'un produit constaté lors de la première utilisation sur un appareil vendu à un consommateur et retourné au point de vente. La société Black Panther City France se réserve donc le droit de refuser la qualification de "panne au déballage" et de retourner aux frais du client les produits qui ne sont pas en panne suite au contrôle technique effectué par les équipes techniques de Black Panther City France.

NE SONT PAS CONSIDÉRÉS COMME " PANNE AU DÉBALLAGE " :

- Les produits dont la date de vente au client final est supérieure à 7 jours.
- Les produits endommagés matériellement.
- Les mises à jour de firmware incorrectes.
- Les pannes provoquées par une erreur d'installation ou d'utilisation.
- Les produits incomplets, c'est à dire sans emballage d'origine et/ou pour lesquels il manquerait un élément ou un accessoire.
- Les problèmes liés à une mauvaise utilisation.

CONDITIONS D'ACCEPTATION DES RETOURS

L'accord de retour doit être impérativement visible sur l'extérieur du colis et consultable sans déballage du carton. Les produits doivent être retournés exclusivement dans leur emballage d'origine avec tous les accessoires (cales, notice d'emploi, câbles, télécommande, antennes, adaptateur /chargeur, etc...). Le formulaire de retour doit aussi être joint au colis.

Le retour doit être effectué dans un délai max de 15 jours après l'obtention du numéro d'accord. Les dossiers non conformes à ces critères seront systématiquement refusés par notre centre de retour.

Les éléments manquants (accessoires, haut-parleurs, télécommandes, câbles etc..) entraînent l'établissement d'un avoir partiel

Dans les cas ci-dessous, Black Panther City France se réserve le droit d'appliquer les décotes suivantes :

- Produit reçu sans accessoire (télécommande, façade autoradio, antenne, pile rechargeable, connecteur d'alimentation, télécommande autoradio, manuel d'utilisation etc....) =50%
- Produit en très mauvais état = 50%
- Produit reçu complet et défectueux = 1% de vétusté mensuelle.

LES ÉCHANGES / AVOIRS NE SERONT ÉTABLIS QU'EN FONCTION DES QUANTITÉS INSCRITES SUR LES AUTORISATIONS DE RETOURS. BLACK PANTHER CITY FRANCE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES QUANTITÉS SUPÉRIEURES A CELLES-CI.



DELAIS D'IMMOBILISATION EN ATELIER

Le centre technique de Black Panther City est tenu à respecter un délai maximum de 21 jours, à date de réception du produit, pour les réparations qu'ils entreprennent au titre de la garantie. Toutefois, la reprise d'une réparation déjà entamée par un tiers, agréé ou non, ne peut pas être considérée dans ce contexte. La réparation des produits hors garantie ne rentre pas dans le cadre de la règle des 21 jours. Le dépassement du délai de 21 jours pour une réparation au titre de la garantie, sous condition que Black Panther City ait été informé du retard dès le quinzième jour, entraînera automatiquement une solution commerciale.

Stations techniques Black Panther City France :

N E S

**Parc d'Activités La Saussaye – Rue des Genêts
45545 St CYR en VAL**

RÉPARATIONS HORS GARANTIE

Il incombe au réparateur d'évaluer équitablement le prix de ses prestations de service et des réparations qu'il effectue, après expiration de la garantie constructeur. Les réparations effectuées sur des interventions hors garantie sont garanties pour une durée minimum de 3 mois. Dans certains cas exceptionnels, Black Panther City France peut prendre en considération une demande de remboursement pour une réparation hors garantie mais seulement lorsque Black Panther City France estime que celle-ci est justifiée. Les compensations dans ce cas de figure prennent en général la forme de la gratuité des pièces utilisées. Ces gestes commerciaux sont décidés au cas par cas.

REMARQUES IMPORTANTES

Les accords spécifiques conclus entre un revendeur et un réparateur n'engagent pas Black Panther City France qui décline toute responsabilité en cas de litige financier ou juridique survenant entre les deux parties.

**LES DÉDUCTIONS SUR RÈGLEMENTS POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT
NE SERONT PAS ACCEPTÉES.**





Sun City Electronics
18 rue Pasquier - 75008 Paris
Tél.: +33 1 78 41 41 13 - Fax: +33 1 78 41 44 40

www.blackpanthercity.com