



**Gigaset  
Communications B.V.**

## Processus de réparation et procédure de garantie pour tous les groupes de produits

Détail / Magasin / Boutique en ligne / Distributeur

---

### **On entend par réparation :**

Un produit Gigaset Communications qui est défectueux après avoir été utilisé (RMA) et qui n'est pas soumis à la procédure DOA.

### **Enregistrement d'un RMA via le service clientèle de Gigaset Communications**

- **Le client final** (de préférence et le plus facile pour le client) contactera le service client en appelant le +3278156679 (BE) / 0900-3333102 (NL) pour obtenir un numéro RMA Gigaset et un bon de retour. Ce bon de retour et le numéro RMA doivent être clairement indiqué sur l'emballage et renvoyer à Bocholt (Allemagne) (adresse voir ci-dessous). Cela peut être fait en déposant le paquet dans l'un des nombreux points de collecte affiliés à GLS. Pour les points de collecte de colis GLS, cliquer sur le lien ci-dessous: <https://gls-group.eu/BE/vl/depot-parcelshop>. La réparation vous sera ensuite retournée à votre domicile.

**Attention:** La preuve d'achat doit être jointe au retour, sinon le produit ne sera pas réparé.

- **Le détaillant, le revendeur et le distributeur** peuvent appeler notre service clientèle(1) : +3278156679 (BE) / +31308885817 (NL) ou via l'adresse e-mail dédiée(1) : [support@gigaset.com](mailto:support@gigaset.com) pour obtenir un numéro RMA Gigaset et un coupon de retour. En spécifiant ce numéro RMA et en apposant le bon de retour, vous pouvez donner le colis à un livreur GLS ou à un point de collecte GLS. Pour les points de collecte de colis GLS, consulter: <https://gls-group.eu/BE/vl/depot-parcelshop>

**Veillez noter:** La copie de la preuve d'achat doit être jointe au produit défectueux et retourné à Bocholt (Allemagne) (voir ci-dessous).

Avant d'envoyer le produit défectueux, nous vous demandons de suivre les conseils du service à la clientèle, car il se peut que seule une station de base ou le système complet doive être envoyé.

Après réception à l'usine, le RMA réparé sera retourné au client, détaillant, revendeur et/ou distributeur dans les 10 jours ouvrables à l'adresse de retour qu'ils auront indiquée.

### **Adresse de retour:**

Gigaset Communications Gmbh  
Frankenstrasse 2  
DE 46395 Bocholt  
o.v.v. Repair

# Procédure DOA DECT et Smart Home Gigaset Communications B.V.

Détail / Magasin / Boutique en ligne / Distributeur

---

**Enregistrez-vous à la procédure DOA par l'intermédiaire du distributeur:**

**Sous DOA (Dead On Arrival) on entend:**

L'appareil s'avère défectueux à la livraison ou immédiatement après la vente.

**Conditions DOA:**

Pour être admissible à la procédure DOA, l'appareil doit satisfaire aux conditions suivantes :

- L'appareil est / sera retourné au fournisseur (magasin / revendeur) dans les 14 jours suivant l'achat, la raison du retour doit être prouvée par le fournisseur.
- L'appareil n'est pas endommagé.
- Au retour, l'appareil est équipé d'accessoires, d'une batterie/couvercle, d'une copie d'achat et d'une boîte originale.

**Procédure DOA:**

1. Le consommateur achète un produit Gigaset. Si le produit est défectueux, le client doit avoir présenté le produit dans le magasin dans un délai de 14 jours (voir les conditions du DOA).
2. Une vérification rapide en magasin exclut la possibilité qu'il s'agisse d'une erreur humaine ou d'utilisation et que le produit s'avère effectivement défectueux. Si un défaut est constaté, le magasin remplacera gratuitement le produit par le même produit Gigaset de son propre stock et reprendra le produit défectueux.
3. Le produit défectueux sera notifié et signalé à Gigaset via [un fichier Excel](#) à l'adresse suivante : [gigasetmail.nl.gc@gigaset.com](mailto:gigasetmail.nl.gc@gigaset.com). Dans ce fichier, les informations nécessaires au signalement sont fournies par Gigaset. Cette liste indique : le défaut / la date / le nom du client / le numéro d'article / le prix d'achat.
4. Le produit peut ensuite être détruit chez le détaillant/détaillant en ligne et Gigaset envoie une liste des DOA enregistrées au distributeur. Ensuite, le distributeur paiera via une note de crédit au détaillant/détaillant en ligne le solde du/des DOA. Gigaset créditera tous les DOA au distributeur.

Gigaset prélèvera régulièrement des échantillons aléatoires, l'appareil défectueux devra être envoyé à l'adresse ci-dessous:

**Adresse de retour:**

Gigaset Communications Gmbh  
Frankenstrasse 2  
DE 46395 Bocholt  
o.v.v. Repair

## Procédure DOA Smartphones Gigaset Communications B.V. Détail / Magasin / Boutique en ligne / Distributeur

---

### Enregistrez-vous à la procédure DOA par l'intermédiaire du distributeur:

#### Sous DOA (Dead On Arrival) on entend:

L'appareil s'avère défectueux à la livraison ou immédiatement après la vente.

#### Conditions DOA:

Pour être admissible à la procédure DOA, l'appareil doit satisfaire aux conditions suivantes:

- L'appareil est / sera retourné au fournisseur (magasin / revendeur) dans les 14 jours suivant l'achat, la raison du retour doit être prouvée par le fournisseur.
- L'appareil n'est pas endommagé.
- Au retour, l'appareil est équipé d'accessoires, d'une batterie/couvercle, d'une copie d'achat et d'une boîte originale.

#### Procédure DOA:

1. Le consommateur achète un produit Gigaset. Si le produit est défectueux, le client doit avoir présenté le produit dans le magasin dans un délai de 14 jours (voir les conditions du DOA).
2. Une vérification rapide en magasin exclut la possibilité qu'il s'agisse d'une erreur humaine ou d'utilisation et que le produit s'avère effectivement défectueux. Si un défaut est constaté, le magasin remplacera gratuitement le produit par le même produit Gigaset de son propre stock et reprendra le produit défectueux.
3. Le produit défectueux sera retourné au distributeur/fournisseur (où le produit a été acheté) avec les informations nécessaires sur le défaut. (Voir les modalités et conditions du DOA).
4. Le distributeur remplit ensuite une feuille de collecte (Excel). Chaque mois, le distributeur collecte tous les DOA entrants et les signale à Gigaset via l'adresse suivante : [gigasetmail.nl.gc@gigaset.com](mailto:gigasetmail.nl.gc@gigaset.com). Gigaset organise la prise en charge/retour des DOA chez le distributeur.

Le contrôle des DOA a lieu dans l'usine de Bocholt. Les DOA valides sont crédités. S'il ne s'agit pas d'un DOA, l'appareil sera traité comme une réparation normale, dans le cas d'une garantie l'appareil sera réparés gratuitement.