



THE FUTURE OF POSSIBLE

DJI retour procédure:

1. **Pièces de rechange manquantes :**

Pour les pièces détachées manquantes, contactez le support DJI par e-mail support@dji.com ou par téléphone +31 20 654 5202 avec les informations suivantes : le numéro de série de votre produit et l'adresse de livraison.

2. **DOA:**

Les produits qui s'avèrent défectueux à la livraison ou immédiatement après la réception de la livraison. La date à laquelle le cas a été signalé doit se situer dans les 15 jours civils suivant la vente du produit par le distributeur au client.

Pour les conditions de DOA, veuillez lire les informations sous 6.

Pour signaler un DOA, cliquez sur le lien suivant pour ouvrir un dossier après-vente sur le site web de DJI <https://repair.dji.com/repair/index?site=brandsite&from=nav>.

ou contactez le support DJI support@dji.com ou par téléphone +31 20 654 5202.

Après avoir reçu le numéro de dossier de remplacement fourni par DJI, le revendeur doit envoyer le produit à DJI dans les 10 jours ouvrables.

3. **RMA :**

Les revendeurs peuvent demander un service de réparation lorsque le produit ne fonctionne pas pendant la période de garantie :

Pour les conditions RMA : veuillez lire les informations sous 7.

Pour signaler un RMA, veuillez cliquer sur le lien suivant pour ouvrir un dossier après-vente sur le site Web de DJI <https://repair.dji.com/repair/index?site=brandsite&from=nav>.

ou contactez le support DJI support@dji.com ou par téléphone +31 20 654 5202.

4. **Réparation payée :**

Une réparation payante est nécessaire pour les conditions non couvertes par le service de réparation sous garantie.

- a. Le produit n'est plus sous garantie.
- b. Toute condition non couverte par le service de réparation sous garantie.

Pour signaler une réparation, cliquez sur le lien suivant pour ouvrir un dossier après-vente sur le site Web de DJI <https://repair.dji.com/repair/index?site=brandsite&from=nav>.

ou contactez le support DJI support@dji.com ou par téléphone +31 20 654 5202.

5. **Période de garantie des pièces principales :**

a. Pour plus d'informations sur la période de garantie des pièces les plus importantes, consultez le site <http://www.dji.com/service/policy>.

b. Pour la période de garantie des pièces principales de la série Tello : <https://www.ryzerobotics.com/nl/support/service-policies>.

c. La période de garantie pour le service de retour et de remboursement, le service de remplacement et le service de réparation sous garantie peut varier en fonction de votre produit et du pays d'achat.

Veillez-vous référer à :

<http://www.dji.com/service/policy> pour connaître la période de garantie de votre produit et des produits dans votre pays.

6. **Termes DOA :**

- Les concessionnaires peuvent demander un service de remplacement lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :

√ Une preuve de dommages en cours de transport délivrée par le transporteur peut être présentée ;

√ Le produit s'écarte sérieusement de la description originale du produit sur un ou plusieurs points importants ;

√ Le produit présente un défaut de fabrication.

Fournitures pour le service de remplacement :

a. Y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de série de la boîte extérieure, la preuve d'achat, etc.

b. Il est recommandé d'envoyer une vidéo du problème du produit (le numéro de série du produit doit être inclus).

- Un service de remplacement ne peut être fourni :

- × Pour les produits vendus, la date à laquelle le cas a été signalé est plus de 15 jours civils après la date de vente du produit au client.
- × Le produit n'a pas été vendu après la date d'expédition du produit par DJI + 6 mois.
- × Les preuves légales d'achat, les reçus ou les factures ne sont pas fournis, ou l'on peut raisonnablement penser qu'ils sont falsifiés ou altérés.
- × Un produit envoyé à DJI pour être remplacé ne contient pas tous les accessoires, pièces jointes et emballages d'origine, ou il contient des éléments endommagés par une erreur de l'utilisateur.
- × Un produit ne semble pas être défectueux après que tous les tests appropriés ont été effectués par DJI.
- × Un défaut ou un dommage du produit a été causé par un choc, une brûlure ou une utilisation ou une modification non autorisée du produit, y compris l'exposition à l'humidité, la pénétration de corps étrangers (eau, huile, sable, etc.) ou une installation ou une utilisation incorrecte.
- × Les étiquettes du produit, les numéros de série, les marques de dégâts des eaux, etc. présentent des signes de manipulation ou d'altération.
- × Les dommages ont été causés par des facteurs externes incontrôlables, notamment un incendie, une inondation, des vents violents, la foudre ou des accidents de la route.
- × Le produit reçu n'a pas été renvoyé à DJI 10 jours ouvrables après la confirmation du remplacement par DJI.
- × Il n'est pas possible de fournir une preuve de dommage en cours de transport, délivrée par le transporteur.
- × Les exigences de remplacement ne sont pas satisfaites après inspection du produit.
- × Autres circonstances énoncées dans la présente politique.

7. **Conditions RMA** :

√Le produit présente un défaut de fabrication pendant la période de garantie ;

√Dommages non causés par une modification non autorisée ou un démontage non conforme aux instructions ou manuels officiels, ou autres dommages causés par une erreur de non-utilisateur ;

√Une preuve d'achat, un reçu ou un numéro de commande valide pour le service de garantie est présenté.

- Le service de réparation sous garantie ne sera pas fourni :

- × Les dommages causés par des facteurs non liés à la fabrication, y compris, mais sans s'y limiter, une erreur de l'utilisateur.

- × Les dommages causés par une modification, un démontage ou une ouverture non autorisés de l'armoire, non conformes aux instructions ou aux manuels officiels.
- × Dommages dus à l'eau ou autres dommages causés par une installation ou une utilisation incorrecte ou non conforme aux instructions ou aux manuels officiels.
- × Les dommages causés par le montage non autorisé d'accessoires par le client, non conforme aux instructions ou manuels officiels.
- × Dommages causés par une modification non autorisée des circuits et par une connexion ou une utilisation incorrecte de la batterie et du chargeur.
- × Dommages causés par l'exécution et la capture de photos/vidéos qui ne suivent pas les recommandations du manuel d'instructions.
- × Dommages causés par une utilisation dans des conditions météorologiques défavorables (c'est-à-dire vents violents, pluie, tempêtes de sable/poussière, etc.)
- × Dommages causés par l'utilisation du produit dans un environnement présentant des interférences électromagnétiques (c'est-à-dire dans des zones minières ou à proximité de tours de transmission radio, de lignes électriques, de sous-stations, etc.)
- × Dommages causés par l'utilisation du produit dans un environnement présentant des interférences avec d'autres équipements sans fil (c'est-à-dire émetteur, liaison vidéo descendante, signaux Wi-Fi, etc.)
- × Dommages causés par l'utilisation du produit avec un poids supérieur au poids de décollage sûr tel que spécifié dans les manuels d'instructions.
- × Dommages causés par un vol forcé lorsque les composants sont obsolètes ou endommagés.
- × Dommages causés par des problèmes de fiabilité ou de compatibilité lors de l'utilisation de composants tiers non autorisés.
- × Dommages causés par l'utilisation de l'appareil avec une batterie faiblement chargée ou défectueuse.
- × Les produits ou pièces dont l'étiquette d'identification est altérée ou dont l'étiquette d'identification a été retirée.
- × Le produit reçu n'a pas été renvoyé à DJI 10 jours ouvrables après que DJI ait confirmé la réparation sous garantie.