

# Bosch Security Systems Manuel Service Après-vente Belgique



**BOSCH**

Des technologies pour la vie



## Table des matières

1.	GÉNÉRALITÉS	3
2.	PARTENAIRE DE SERVICE ('SERVICE PARTNER')	3
3.	LA PROCÉDURE DE SERVICE	4
4.	RÉPARATIONS EN GARANTIE (IW – IN WARRANTY)	5
5.	RÉPARATIONS HORS GARANTIE (OOW – OUT OF WARRANTY)	5
6.	APPAREILS DOA	6
7.	COMMANDES DE COMPOSANTS ET DOCUMENTATION DE SERVICE	6
8.	PROCÉDURES & DURÉE DE TRAITEMENT	7
9.	GARANTIE SUR LES RÉPARATIONS	7
10.	SERVICE SUR PLACE	7
11.	FACTURATION & PAIEMENT	8
12.	ABRÉVIATIONS/TERMINOLOGIE	8
13.	ANNEXE 1: DEMANDE RMA (MULTIPLE) BOSCH ST	9



## 1. Généralités

Ce document vous donne toute information nécessaire concernant la réparation de vos appareils de Bosch Security Systems. Dans ce document, vous trouvez des informations sur les étapes à suivre et la terminologie utilisé dans les procédures de service après-vente.

## 2. Partenaire de service ('Service Partner')

Pour la réparation de vos appareils, nous vous demandons de prendre contact avec notre partenaire de service ('Service Partner').

Bosch Security Systems Inc.  
C/O EVI Audio GmbH  
Ernst-Heinkel Str.4  
94315 Straubing  
Germany

**[RMADesk.STService@de.bosch.com](mailto:RMADesk.STService@de.bosch.com)**

Téléphone: + 49 9421 706 566  
Fax: + 49 9421 706 350

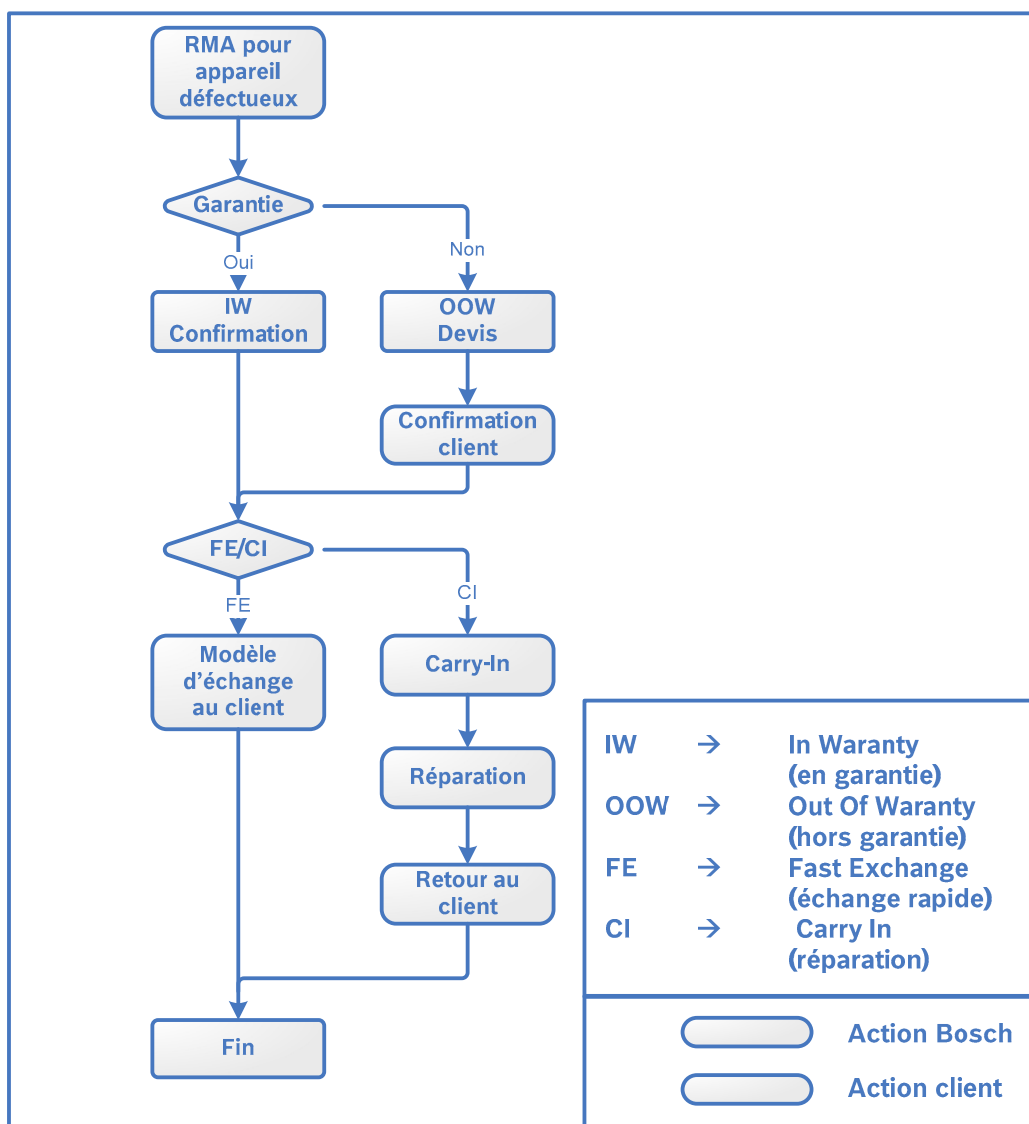
Si vous avez des remarques concernant réparations, produits ou les procédures de réparation, nous vous prions de prendre contact avec Bosch Security Systems Belgique.

Torkonjestraat 21 F, B-8510 Marke  
Tél: 056/245029  
[techsupport@be.bosch.com](mailto:techsupport@be.bosch.com)

### 3. La procédure de service

La procédure de service commence toujours avec la demande RMA (Return Material Authorisation - autorisation pour retourner du matériel). Envoyez cette demande RMA, complètement rempli au partenaire de service, comme mentionné ci-dessus.

Dans la procédure de service, nous pouvons faire la distinction entre différents types d'appareils défectueux et différents types de réparations. L'aperçu ci-dessous indique le traitement de votre demande et votre rôle dans ce processus.





## 4. Réparations en garantie (IW – In Warranty)

Pour les réparations en garantie, vous devez ajouter une copie de la facture d'achat à la demande RMA. Si un numéro de semaine/de production est mentionné sur l'appareil, une copie de la facture d'achat n'est pas nécessaire. En cas de doute, il est mieux d'ajouter une copie de la facture.

La demande RMA peut être refusée si elle ne convient pas aux exigences du service après vente de Bosch.

Mentionnez le problème et indiquez-le si vous pensez qu'il s'agit d'un coup de foudre ou d'infiltration d'eau.

**Mentionnez toujours le problème, le type et le numéro de série, le nom du contact dans votre société et le numéro de téléphone de ce contact.**

Après la réception de votre demande RMA, vous recevrez une confirmation (confirmation RMA) qui indique que le produit sera réparé en garantie ou sera échangé (voir exemple).

**PS: Renvoyez uniquement le produit défectueux, sans accessoires!!! Par exemple, renvoyez seulement la caméra ou le moniteur sans documentation, câbles, adaptateurs, objectifs séparés ou statifs.**

## 5. Réparations hors garantie (OOW – Out Of Warranty)

Pour les appareils hors garantie, vous recevez un devis via la confirmation RMA (voir exemple).

Dès la réception de  **votre accord**  avec ce devis, la procédure pour réparation/échange est démarrée.

Si vous ne réagissez pas sur le devis pendant plus d'une semaine, vous recevez un rappel. Si vous ne réagissez toujours pas dans la semaine qui suit le rappel, votre demande RMA sera annulée.

Après votre accord avec le prix de réparation, le produit est enlevé, réparé ou échangé et renvoyé chez vous.



## 6. Appareils DOA

Si les appareils neufs sont défectueux à la réception ('Dead On Arrival') vous serez pré-vus d'un remplaçant.

Les conditions pour un DOA sont comme suit:

- L'appareil défectueux est nouveau, dans l'emballage original, complet avec le manuel d'utilisation, câbles, etc.
- Copie de la facture d'achat (de Bosch ou de votre fournisseur). Cette facture ne peut pas être plus vieille que 4 semaines.

Les appareils qui sont nouveaux, mais qui ne répondent pas aux conditions ci-dessus, seront traités comme les appareils en garantie (IW).

## 7. Commandes de composants et documentation de service

Les composants Bosch et la documentation de service ne peuvent être commandés que par écrit, par fax ou par e-mail, à Bosch Spare Parts Service.

Pour commander la documentation de service, il suffit de mentionner le type de l'appareil. Pour les composants, il faut utiliser la référence de 12 chiffres mentionnée dans la documentation de service.

Pour plus d'informations concernant les prix des composants, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante :

[Spares.STService@de.bosch.com](mailto:Spares.STService@de.bosch.com)

Mentionnez l'adresse de facturation, l'adresse de livraison, le nom du contact dans votre société et le numéro de téléphone du dernier.



## 8. Procédures & Durée de traitement

Les durées de traitement ci-dessous vous donnent une indication du temps nécessaire à partir du moment où vous indiquez que vous avez un produit défectueux jusqu'au moment où vous avez un appareil réparé/remplacé dans votre société.

Echange Rapide (Fast Exchange)	environ 4 jours ouvrables
Echange Anticipé (Advanced Exchange)	environ 5 jours ouvrables (limité, uniquement sur demande) Après votre accord avec les conditions (voir fax exemple), vous recevez un modèle d'échange et vous envoyez le produit défectueux au Bosch Service Partner.
Réparation (Carry-Inn)	environ 15 jours ouvrables Vous livrez le produit au Bosch Service Partner, qui vous re- tourne le produit réparé.

## 9. Garantie sur les réparations

Après le remplacement ou la réparation du produit, une période de garantie de 90 jours ou le restant de la période de garantie originale du produit est valable. La période la plus longue des deux est d'application.

## 10. Service sur place

Si des services supplémentaires sont requis, tels que la recherche de défauts sur place et/ou l'échange sur place des produits, Bosch peut vous offrir un tel service (également si les produits sont hors garantie).

Pour recevoir une offre et pour planifier ce service, vous pouvez téléphoner à Bosch STBE Service.



## 11. Facturation & Paiement

Normalement la facture est envoyée pendant la semaine qui suit la date de retour. Votre référence, le numéro de type et de série et le code pour la réparation sont mentionnés sur la facture.

Tous les prix sont hors TVA.

Le paiement s'effectue selon les conditions de paiement convenues.

## 12. Abréviations/terminologie

IW	In Warranty	Détermination si un produit est encore en garantie. Ceci est effectué au moyen de la date de fabrication ou d'achat, suivant la formule suivante : <i>[Date de fabrication] + [Période de garantie]</i> <i>+ [Durée de vente]</i> <i>[Date d'achat] + [Période de garantie]</i>
OOW	Out Of Warranty	Le produit est hors garantie. Pas d'action qu'après l'accord du client.
DOA	Dead On Arrival	Un appareil est défectueux lorsqu'il arrive chez le client (dans les 4 semaines après l'achat).
FE	Fast Exchange	Vous recevez un modèle d'échange dès que l'appareil défectueux est reçu par ST Service.
AE	Advanced Exchange	Vous recevez un modèle d'échange avant que l'appareil défectueux est reçu par ST Service.
CI	Carry In	Vous recevez le même appareil, réparé, de retour. Si l'appareil ne peut plus être réparé, vous recevez une confirmation par fax. Sur ce fax, vous indiquez ce qu'il faut faire avec l'appareil défectueux.



### 13. Annexe 1: Demande RMA (Multiple) BOSCH ST

<b>Facture d'achat original. (si DOA):</b>		<b>Date:</b>
--	--	--------------

**Adresse de facturation:**
**Adresse de livraison:**

Code client:		Date:	
Contact:		Code #:	
Société:		Société:	
Adresse:		Adresse de livraison:	
		(Si différent)	
Tél:		Fax:	
		e-mail:	

<b>Niveau de service souhaité:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Dead On Arrival (DOA)</b>	<input type="checkbox"/> <b>Advanced Exchange (AE)</b>	<input type="checkbox"/> <b>Repair Same Number (RSN)</b>
------------------------------------	---	--	--

**\*Remarque: Le numéro de modèle est REQUIS dans votre demande RMA. Informations optionnelles sur le numéro de série, la date de fabrication et description détaillée du problème. Pour DOA, une copie de la facture originale est requise.**

<b>1</b>	Modèle:	Description détaillée du problème:	
	*N° de série:		Non ?    Oui?    Ne sait pas
	*Date de fabrication:	Licence(s) ou logicielle(s) présente(s) ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	*Notre réf.:		Adresse MAC:
<b>2</b>	Modèle:	Description détaillée du problème:	
	*N° de série:		Non ?    Oui?    Ne sait pas
	*Date de fabrication:	Licence(s) ou logicielle(s) présente(s) ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	*Notre réf.:		Adresse MAC:
<b>3</b>	Modèle:	Description détaillée du problème:	
	*N° de série:		Non ?    Oui?    Ne sait pas
	*Date de fabrication:	Licence(s) ou logicielle(s) présente(s) ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	*Notre réf.:		Adresse MAC:
<b>4</b>	Modèle:	Description détaillée du problème:	
	*N° de série:		Non ?    Oui?    Ne sait pas
	*Date de fabrication:	Licence(s) ou logicielle(s) présente(s) ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	*Notre réf.:		Adresse MAC:

Pour votre confort, Bosch Security Systems prend à sa charge tous les frais de transport via UPS. **Veillez donc utiliser à tout temps le code client UPS 3<sup>rd</sup> party: 4V273E.**  
**Agrément** – Le soussigné accepte les conditions de cet agrément Advanced Exchange. Le client est responsable et Bosch Security Systems sera tenu de facturer le Client à la valeur du produit d'échange, dans les cas suivant:

1. Bosch n'a pas reçu les produits défectueux dans les **10 jours** après la livraison de l'appareil en échange Advanced Exchange.
2. les produits sous garantie se trouvent dans un état qui ne convient pas avec les conditions de garantie.
3. les produits renvoyés ne correspondent pas avec les modèles sur la demande RMA.

**Adresse de livraison:**

Bosch Security Systems Inc.

 C/O EVI Audio GmbH  
 Ernst-Heinkel Str. 4  
 94315 Straubing  
 Germany

<input type="checkbox"/> <b>J'accepte les termes et les conditions du contrat d'utilisation du service après-ventes.</b>
--



## INFORMATION IMPORTANTE

Nous nous efforçons par tous les moyens de vous fournir les meilleurs services possibles. Prenez le temps de consulter les instructions relatives aux formulaires joints présentes dans ce document. Cela permettra d'éviter tout malentendu concernant les procédures de réparation.

## Généralités:

Les demandes RMA échouent 30 jours après la date d'édition.

Les produits renvoyés doivent correspondre aux numéros de modèle et aux quantités indiqués.

Le non-respect de cette procédure peut entraîner des retards, des frais supplémentaires ou le rejet de votre envoi.

Avant de renvoyer les caméras fixes, enlevez les objectifs. Si vous pensez que la défaillance provient de l'objectif, informez-en le RMA Desk, pour qu'ils puissent en prendre note. N'ajouter pas d'accessoires aux produits renvoyés (p.ex. supports, câbles, alimentations,...).

## Produits endommagés/ Précautions pour le transport

Le matériel abîmé et/ou endommagé sera renvoyé au client par le Service après-vente. Le matériel doit être renvoyé dans son emballage d'origine ou dans un emballage adapté, de capacité similaire ou supérieure à l'emballage d'origine.

## Hors Garantie / Garantie refusée:

Si vos produits sont considérés "Hors garantie" ou "Garantie refusée", la confirmation RMA indiquera ce statut. Vous devrez donner votre accord sur la confirmation RMA pour que Bosch Security Systems continue la procédure. Envoyez cette confirmation RMA signée à l'adresse ci-dessus. Des prix de réparation forfaitaires sont utilisés. La garantie est refusée lorsque le défaut est dû à un abus, une utilisation incorrecte ou un emballage inadapté. Pour plus d'informations concernant la garantie, vous pouvez vous référer au site web de Bosch [www.boschsecurity.com](http://www.boschsecurity.com)

## Charges:

Si vous décidez de ne pas faire réparer l'appareil et vous souhaitez que l'appareil vous est retourné, nous appliquerons un forfait pour le service et la recherche de panne de 36.00€ (EURO) par produit. Des coûts de transport pour le retour vous seront appliqués.

Les frais de service et de recherche de panne restent dus même si vous décidez de faire détruire le produit par nos soins.

## Prix forfaitaires:

Nos devis Hors Garantie ou Garantie Refusée intègrent un diagnostic, le nettoyage, la mise à jour avec un firmware à jour, le retour en configuration usine, la maintenance préventive, les travaux de réparation, la calibration et/ou les tests, et le redémarrage. Les envois internationaux n'incluent pas les taxes et les droits de douane.

## Repair Same (serial) Number (RSN): (Réparation du même produit – Carry-In)

La procédure de réparation Carry-In (RSN) est disponible si vous préférez avoir votre produit réparé et renvoyé vers vous.

## Advanced Exchanges (AE):

Si vous choisissez un échange de produit durant la période de Garantie, deux options sont disponibles. Un Advanced Exchange est possible si vous fournissez une copie valide de la facture du produit. Un Fast Exchange est également possible lorsque votre produit arrive au service après-vente et un produit d'échange vous est envoyé (après vérification de la Garantie). Aucune facture n'est requise pour un Fast Exchange. Dans tous les cas, nous ne fournissons que des produits d'échange, aucun produit de prêt ne sera fourni. Ces options sont disponibles pour la plupart des produits mais pas obligatoire.

## Conditions d'échange:

Le matériel retourné doit correspondre au produit sur la demande RMA. Si le produit ne correspond pas, le produit envoyé sera facturé au prix en vigueur. Le matériel qui ne correspond pas, vous sera retourné.

## Transport:

Votre matériel vous sera envoyé selon la procédure standard pour les produits hors garantie. Si vous souhaitez utiliser un service plus rapide, veuillez contacter d'avance le Customer Service.

Comment contacter le SERVICE CENTER?

Tél : +49 9421 706 566 v Fax: +49 9421 706 350 v e-mail: [RMADesk.STService@bosch.com](mailto:RMADesk.STService@bosch.com)



**BOSCH**

**Bosch Security Systems SA**

Torkonjestraat 21F

B8510-Marke

Belgique

Tél: 056/200240

[www.boschsecurity.be](http://www.boschsecurity.be)