

FORMULAIRE RMA / RMA REQUEST FORM

Instructions de retour / Return instructions

Pour tout retour de matériel ISIS pour réparation, merci de suivre la procédure suivante. Il est préférable d'utiliser l'emballage d'origine pour sécuriser le transport. Le client est responsable du bon état des produits livrés à ISIS.

For any ISIS equipment returned for service, please use the following procedure. It would be best to reuse the original packaging in order to prevent any damage. The customer is responsible for the good condition of the delivered products.

A. INFORMATIONS GENERALES / GENERAL HANDLING

- Merci de remplir le "Formulaire RMA" au verso (un formulaire par équipement).
Please fill out the "RMA Request Form" on the back (one form to be completed by item)
- Envoyer le formulaire complété à service@surgimedia.com.
Please, mail the completed form to service@surgimedia.com
- Dès réception de votre numéro de RMA, merci de retourner le matériel défectueux à ISIS avec le bordereau de livraison et RMA.
When you get the RMA number, please return the defective unit to ISIS with Delivery Note and RMA
- Tous les retours de marchandise sont prépayés par le client avec pour Incoterms 20 : DDP Hors Taxes – St Ismier / France.
All return shipment needs to be prepaid with delivery terms DDP excluded VAT – St Ismier / France
- Le choix du transporteur est libre.
No specific forwarder needs to be used to arrange the shipment

B. ENVOI DU MATERIEL DEPUIS UN PAYS DE L'UE / RETURN SHIPMENTS FROM INSIDE EU

- Le RMA renvoyé par ISIS doit accompagner le matériel et le **numéro de RMA doit apparaître sur l'emballage**.
RMA must accompany the unit. And RMA number must be shown on the package

C. ENVOI DU MATERIEL DEPUIS UN PAYS HORS DE L'UE / RETURN SHIPMENTS FROM OUTSIDE EU

Pour tout retour en dehors de l'Union Européenne merci de vous assurer de fournir une facture pour douane comportant :

For any return outside the EU please add a custom invoice to the shipment including the following information:

- Numéro de série
Serial number
- Noter sur la facture pour douane : "Retour de matériel défectueux – Valeur pour douane uniquement"
Remark on Custom Invoice: "Return of defective material – For Customs purpose only – No Commercial Value"
- Pour les informations concernant la facture merci de reporter les informations renseignées au bas du formulaire RMA
For Custom Invoice, please report information provided at the bottom of the RMA Form

Une fois l'envoi planifié merci de nous faire parvenir le numéro de suivi et le contact de votre transporteur.

Once shipment is arranged, please advise us the tracking number and the contact details of your forwarder.

Le non-respect de cette procédure peut entraîner des retards de traitement.

Missing any of above steps may cause treatment delays

D. MATERIEL SANS DEFAUT / NO DEFECT FOUND

Dans le cas d'une constatation de matériel sans défaut, ISIS facturera au client le temps d'intervention.

In the event of NDF, customer will be charged a service fee

E. MATERIEL SOUS GARANTIE / UNITS UNDER WARRANTY

Si l'appareil sous garantie est retourné dans un emballage non conforme, ou qu'il soit endommagé, détérioré, abîmé, modifié ou ayant été utilisé de façon non conforme, il ne sera pas pris en charge dans le cadre de la garantie. Le client se verra appliquer les tarifs hors garantie.

Product warranty does not cover damage caused by improper packaging, product changes or misuse. If returning nonconforming units, the client will be charged

ATTENTION! TOUT RETOUR SANS LE FORMULAIRE ET NUMERO DE RMA SERA AUTOMATIQUEMENT REFUSE AINSI QUE TOUT MATERIEL MAL EMBALLE ET/OU MAL PROTEGE !

WARNING! ANY UNITS SEND WITHOUT RMA FORM AND NUMBER WILL BE REJECTED AS WELL AS ANY UNIT SEND UNSAFELY AND DAMAGED!

FORMULAIRE RMA / RMA REQUEST FORM

Réservé ISIS / ISIS use only

N° RMA / RMA No

N° SR / SR No

Produit(s) à retourner à
Return product(s) to

ISIS SAS
ZAC ISIPARC
130 Chemin des Prêles
38330 St Ismier - France

Retour de
Return from

Société
Company

Service
Department

Adresse
Address

CP
Zip Code

Pays
Country

Contact

Tél
Phone

Email

Gamme matériel ISIS
Type of Device

☐ SurgiMedia

☐ DICOMedia

☐ PanelMedia

☐ Autre/Other

Précisez...
Specify...

N° de série
Serial No

Le matériel a-t-il été contaminé ?
Has the device been contaminated?

☐ Oui / Yes

☐ Non / No

☐ Ne sais pas / Don't know

Le matériel a-t-il été désinfecté ?
Has the device been disinfected?

☐ Oui / Yes

☐ Non / No

☐ Ne sais pas / Don't know

En cas de contamination le matériel doit être désinfecté avant son envoi. Merci de joindre au colis la fiche/description du protocole utilisé. If the device has been contaminated, please enclose the cleaning protocol sheet in the box.

Motif du retour, défauts constatés
Reason for return, defects recorded

Être le plus précis possible
Be as specific as possible

Réservé ISIS / ISIS use only

Client sous contrat
Customer contract

☐ Oui / Yes

☐ Non / No

N° Contrat
Contract No

Matériel sous garantie
Under Warranty

☐ Oui / Yes

☐ Non / No

N° Facture
Invoice No

Date achat
Purchase date

Envoi depuis un pays hors UE / Shipment from country outside EU

Valeur
Value

€

Origine
Origin

Code HS
HS Code