

Support Charge Amps et procédure de traitement des autorisations de retour

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation ou de l'utilisation de votre produit Charge Amps, vous pouvez contacter notre équipe de support technique en nous envoyant un e-mail à l'adresse support@charge-amps.com. Vous devez fournir des détails concernant le ou les problèmes constatés ainsi que le ou les numéros de série du ou des produits concernés. Notre équipe de support vous aidera alors à résoudre le problème.

Lorsque vous envoyez un e-mail à notre support technique, vous recevez un numéro de ticket. Ce numéro de ticket sert à identifier le dossier jusqu'à la résolution du problème. Notez que le même numéro de ticket est utilisé comme numéro d'autorisation de retour.

Si le produit doit être retourné ou échangé, notez que vous devez passer par le revendeur auprès duquel vous avez acheté le produit. Il prendra alors les mesures correctives nécessaires en accord avec son distributeur.

Remplacement et réparation couverts par la garantie

Si un produit Charge Amps s'avère défectueux pendant la période de garantie, il convient de faire une demande d'autorisation de retour. Ceci vous permet de faire réparer ou remplacer votre unité. Le dossier doit être vérifié afin de s'assurer que l'unité peut faire l'objet d'une autorisation de retour. Si le produit n'est pas réparable, il sera remplacé par une unité remise à neuf. Pour déterminer la garantie d'un produit, vous devez fournir une preuve d'achat de votre revendeur (par exemple, une facture ou un reçu) à l'ingénieur du support chargé de vous aider. Pour en savoir plus sur la politique de garantie Charge Amps, cliquez [ici](#).

Remplacement et réparation hors garantie

Si vous avez endommagé une unité qui n'est plus couverte par la garantie, vous pouvez contacter notre support technique pour résoudre votre problème. Une estimation du prix des réparations ou de l'échange de votre unité défectueuse vous sera communiquée. Si vous acceptez le prix des réparations ou de l'échange, vous pouvez retourner le produit selon les instructions de notre ingénieur du support.

Retour des produits à Charge Amps

Notez que toutes les demandes d'autorisation de retour doivent être déposées par l'intermédiaire du revendeur et de son distributeur.

Pour les retours hors garantie, l'ingénieur du support en charge de votre dossier vous indiquera la marche à suivre. Notez que tous les retours doivent comporter le numéro d'autorisation de retour/de ticket sur l'extérieur de l'emballage.