

Issy les Moulineaux, le 10 janvier 2006

Nouvelle Procédure d'Echange de Produits sous Garantie (RMA)

Les équipements Netopia bénéficient d'une garantie de 2 ans pièces & main d'œuvre. Nos produits offrent un niveau de fiabilité parmi les plus élevés du marché. Cependant, si votre passerelle Netopia devait tomber en panne ou présenter des défaillances, suivez la procédure décrite ci-dessous. Netopia applique à partir de maintenant sa politique de garantie pour les routeurs défectueux et encore sous garantie : les routeurs défectueux doivent être renvoyés à vos frais à TNT Express (notre nouveau centre de logistique RMA) avant que Netopia procède à l'envoi d'un équipement neuf de remplacement.

La nouvelle procédure de RMA à suivre:

1/ Contacter notre Support Technique :

- **Par téléphone - France Métropolitaine : 0825 06 24 24** (0,125 Euros HT/min)
NB : Il existe un N° prioritaire réservé exclusivement aux revendeurs partenaires Netopia qui ont suivi les formations du Netopia Institute. Si vous rentrez dans ce cas de figure et que vous avez égaré ce N° ou que vous n'en avez pas connaissance, contactez Netopia pour l'obtenir.
- **Par e-mail : support@netopia.fr**

2/ Le Support Technique vérifie avec vous que le routeur est bien défectueux et si c'est le cas, il vérifie si le routeur est encore sous garantie (donc acheté il y a moins de 2 ans).

Si ces conditions sont remplies, le Support Technique vous confirme **un numéro de RMA avec les instructions d'envoi** et informe TNT sur la validation de votre demande de RMA.

3/ Vous devrez envoyer votre routeur défectueux à TNT (avec le numéro de RMA clairement visible sur le colis) à l'adresse que le Support Technique vous a confirmée.

4/ Le produit de remplacement est envoyé par TNT après réception du produit défectueux.

Si vous êtes pressé de recevoir un produit de remplacement, vous pouvez envoyer votre routeur défectueux avec livraison sous 24 heures et TNT vous enverra un nouveau produit le même jour que le routeur défectueux est reçu. **Dans aucun cas un produit de remplacement ne peut être envoyé sans avoir reçu le routeur défectueux par TNT d'abord.**

N'hésitez pas à contacter le Support Technique ou Netopia si vous avez des questions sur cette procédure.