



AEG / BLAUPUNKT / DORO / PRIMO BY DORO / SWISSTONE

Site Web du service: www.dil.lu

Procédure RMA

Enregistrer des produits au **centre de services DIL** via la procédure www.dil.lu

1. Cliquez sur "**accès à l'ancien site**" en haut à droite.
2. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
 - 2.1. S'il s'agit de votre première réparation via DIL, vous devez cliquer sur "**Ouvrir un compte**". Dans les 48 heures, vous recevrez un e-mail d'information avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe en bas.
3. L'enregistrement d'une réparation se fait en cliquant sur «**Demande de réparation**» à gauche de l'écran. Une feuille apparaîtra à l'écran pour laquelle un certain nombre de champs doivent être remplis.
4. Informations client (non obligatoires): saisissez toutes les données du client final.
En saisissant le numéro de portable et l'adresse e-mail de votre client vous pouvez lui signaler en un clic que sa réparation est prête.
5. **Matériel**: saisissez tous les détails de l'appareil remis en réparation: marque, modèle, IMEI ainsi que toutes les pièces que le client vous donne (batterie, chargeur, ...)
 - 5.1. Il est impératif de **joindre la facture de vente** au client afin que l'appareil peut être traité dans le cadre de la garantie administrative du fabricant!
 - 5.2. **Garantie administrative**: la question est de savoir si l'appareil est sous garantie ou non.
En cas de **DOA** (mort à l'arrivée), l'appareil doit être envoyé complet, y compris l'emballage d'origine et tous les accessoires à l'état neuf non utilisé, au centre de réparation. Sinon, cela ne peut pas être traité et crédité comme DOA, mais l'appareil sera traité et réparé comme une réparation sous garantie.
Date d'achat: entrez toujours jj / mm / aaaa!
 - 5.3. **Symptômes**: jusqu'à 3 symptômes peuvent être définis avec 2 niveaux pour détails et commentaires gratuits.
Soyez le plus clair possible pour indiquer les symptômes et **avant d'enregistrer et de l'envoyer au centre de réparation, faites un test sur place** (de préférence en présence du client) pour déterminer l'erreur le plus précisément possible.
 - 5.4. **Acceptez les conditions générales** (en cochant la case prévue à cet effet) et en cliquant sur «**Enregistrer**». Désormais, vous pouvez imprimer la fiche de réparation (et la remettre au client). Vous devez également joindre cette fiche de réparation à l'appareil. Cette fiche contient toutes les informations que vous avez stockées (mais aussi un code de suivi que le client pourra utiliser pour suivre l'avancement de sa réparation sur le site www.info-repair.net sans avoir à vous contacter. record).
6. Enfin, cliquez sur «**liste des envois**» à gauche de l'écran, cochez les réparations et appuyez sur le bouton "**Générer le packing list**" et arrêtez-le avec la réparation.
 - 6.1. Ou DIL vous enverra une boîte de **navette gratuite** dans laquelle vous pourrez déposer vos réparations avec la liste de diffusion.
 - 6.2. Ou vous recevrez une étiquette de retour de DIL dans les 24 heures suivant l'enregistrement de la **réparation via UPS** pour leur envoyer la réparation gratuitement. Si vous avez des livraisons quotidiennes d'UPS, vous pouvez remettre le colis avec l'étiquette de retour au chauffeur. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez apporter le colis à un point UPS de la région ou demander une collecte à votre adresse. Cela peut être fait via https://wwwapps.ups.com/pickup/schedule?loc=fr_BE ou par téléphone au 020 50 40 500.



Conditions générales de réparation

- Veuillez consulter les conditions générales: www.dil.lu
- Toujours avec une preuve d'achat valide du client final: facture avec numéro de série / IMEI
- Si aucun défaut n'est détecté, l'appareil sera renvoyé au client.
- Pour la période de garantie de l'appareil, des batteries et des accessoires, consultez le manuel.
- La garantie ne couvre que les défauts dus à des défauts de matériau et ne couvre pas l'usure normale, les dommages cosmétiques ou l'oxydation.
- La garantie ne couvre pas non plus les pannes dues à un accident, une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, une négligence, une altération, un mauvais entretien, un réglage par des tiers, une réparation par quiconque autre qu'un technicien de service autorisé ou un centre de service.
- Les écrans ou connecteurs ne sont pas couverts par la garantie.
- En raison de la réglementation GDPR, l'appareil ne peut plus être détruit gratuitement si le client décide de se séparer de l'appareil. Dans ce cas, l'appareil sera retourné non réparé.




Service de réparation par correspondance

Faites-nous parvenir votre appareil et nous vous le retournerons réparé dans les plus brefs délais

[Télécharger le formulaire](#)



FR NL DE

DIL

- Conditions générales

Connexion

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Login](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

[Ouvrir un compte](#)

Difotec Internationale Luxembourg - 211 Rue des Romains - L-8041 Belvaux



FR NL DE

OIL

- Conditions générales

Espace Partenaires

- Accueil
- Demande de réparation**
- Liste des envois
- Suivi des réparations
- Liste des retours
- Relevé de compte

- Aide en ligne
- Aide diagnostic
- Codes statuts
- Conditions de garantie
- Helplines Fabricants

- Se déconnecter

Informations Client Final

Votre N° dossier : 1234

Nom : TESTCASE

Prénom :

Société :

Adresse : RUE DE TEST 12

Code Postal : B- 9600

Ville : RENAIX

Tél :

Gagner du temps : communiquer par SMS et E-Mail !

En remplissant le N° de mobile et l'adresse E-mail de votre client, informez-le en un clic que sa réparation est disponible.

N° Mobile : BE

E-mail :

Matériel

Mobile Tablette Accessoire

• Marque : DORO

• Modèle : PhoneEasy 100w Black

N° de série : PRC123456789

• Garantie administrative : Oui Non DDA

• Date d'achat : 26/02/2021

Livré avec :

- Facture
- Batterie
- Chargeur
- Boîte originale
- Carte mémoire
- Cover Batterie
- Autres :

Symptômes

Symptôme n°1 : 01A

Symptôme n°2 :

Description : Ne s'allume pas

Fréquence : Permanente

Commentaire : TEST AVEC NOUVEAU BATTERIES

Prix max de la réparation : € ttc

Appareil de prêt :

Vendeur :






Donnez un suivi de réparation en temps réel à vos clients

Nous avons mis en place un nouveau site www.info-repar.net à destination du client final qui peut désormais suivre lui-même l'état de sa réparation en temps réel. Il verra apparaître les informations concernant le fonctionnement de ce service en bas de la fiche de réparation que vous lui remettez.

accepte les conditions générales [Lire les conditions générales](#)

Enregistrer



DIL REPAIRCENTER  Authorised Service Provider **SAMSUNG** Service Partner   **HUAWEI**  

FR NL DE

DIL

- Conditions générales

Espace Partenaires

- Accueil
- Demande de réparation**
- Liste des envois
- Suivi des réparations
- Liste des retours
- Relevé de compte


- Aide en ligne
- Aide diagnostic
- Codes statuts
- Conditions de garantie
- Helplines Fabricants

- Se déconnecter

Votre réparation a été enregistrée avec succès.

Vous pouvez retrouver cette réparation dans la liste des envois sous le numéro client suivant : EURODIS00335

Une fiche de réparation au format pdf va s'ouvrir dans quelque instant, veuillez svp l'imprimer et la joindre à la réparation,

 [Fiche de réparation \(PDF\) - \(Entrée\)](#)

[Retour à la fiche de réparation](#)

Attention : Nouvelle procédure !

Prochainement, DIL va mettre en place un nouveau système de scanning automatique des documents. Par conséquent, plus aucune facture ne vous sera retournée. Veuillez donc dès à présent, nous faire parvenir **uniquement des copies de factures**.

Merci de votre compréhension

DIL

Diffusion Internationale Luxembourg - 211 Rue des Romains - L-8041 Betrange



EURODIS00335 - DORO PhoneEasy 100w Black

FICHE DE REPARATION N° EURODIS00335 (Entrée)

EURODIS00335 - DORO PhoneEasy 100w Black

INFORMATIONS CLIENT FINAL

Votre N° dossier :	1234	Judi 04 mars 2021
Nom/Prénom :	TESTCASE	J&J COMPANY EURODISTRIBUTION
Société :		Gentsesteenweg 125
Adresse :	RUE DE TEST 12	BE-8530 Harelbeke
Code Postal :	BE-9600	Tél: +32 56 72 42 66
Ville :	RENAIX	
Tél :		
N° Mobile :		
E-mail :		

MATERIEL

Marque:	DORO	Garantie administrative:	Oui
Modèle:	PhoneEasy 100w Black	Date d'achat *:	28/02/2021
		<i>* obligatoire pour valider la garantie administrative</i>	
IMEI:	PRC123456789	!! DOA !!	
		Date dépôt client:	04/03/2021
Livré avec:	Facture Batterie Chargeur Boîte originale Cover Batterie Docking Station		

SYMPTOMES

Symptôme N°1: 01A - Ne s'allume pas
 Commentaire: TEST AVEC NOUVEAU BATTERIES

Symptôme N°2:
 Commentaire:

Symptôme N°3:
 Commentaire:

Suivez votre réparation en temps réel sur le site www.info-repair.net en utilisant le code de suivi : 7159306



Pour toute réparation hors garantie, des frais de recherche seront facturés.
 Les appareils sous garantie administrative ayant subi une contrainte mécanique (choc, platine vrillée,...) ou une oxydation ne peuvent être traités sous garantie et feront l'objet d'un devis ou d'un retour non réparé payant.

Signature :



DIL REPAIRCENTER | **Apple** Authorised Service Provider | **SAMSUNG** Service Partner | **alcatel** | **HUAWEI** | **Wiko** | **doro**

FR NL DE

DIL

- Conditions générales

Espace Partenaires

- Accueil
- Demande de réparation
- Liste des envois**
- Suivi des réparations
- Liste des retours
- Relevé de compte

- Aide en ligne
- Aide diagnostic
- Codes statuts
- Conditions de garantie
- Helplines Fabricants

- Se déconnecter

Sélection

Tous En préparation Envoyés

Référence client	Numéro client	Marque	Modèle	IMEI	Envoyer	N°
1234 TESTCASE	EURODIS00335	DORO	PhoneEasy 100w Black	PRC123456789		

Réparations en phase d'envoi : 1

Générer la Packing List >>>

Distribution Internationale Luxembourg - 211 Rue des Romains - L-8041 Betrange



AGFEO / AUERSWALD / CONCORDE / ELARI / EUPHONIC / GEEMARC / GESKO / HYTERA / MATRIX / MAXCOM / MTT / OTL / PELTOR / PROMATE / SYCO / MOTOROLA / TECDESK / TIPTTEL

Site Web de service

https://www.eurodistribution.be/rma/form_nl.php

Procédure RMA

Enregistrer des produits chez Eurodistribution

https://www.eurodistribution.be/rma/form_nl.php

Conditions

- Veuillez consulter les conditions générales
- Toute réparation doit être préalablement enregistrée sur le site www.eurodistribution.be en remplissant le document RMA. Sans RMA, des frais administratifs de 20 € HT seront facturés.
- Les appareils doivent être envoyés par le revendeur au service technique:
*Service Eurodistribution
Gentsesteenweg 125,
8530 Harelbeke*
- Les frais de transport vers Eurodistribution sont à la charge du concessionnaire. La réparation sera retournée aux frais d'Eurodistribution, si l'appareil est couvert par la garantie. NONGARANTIE = aux frais du concessionnaire.
- Un appareil pendant la période de garantie doit toujours être accompagné d'une preuve d'achat valide. Une preuve d'achat valide est un document indiquant les détails du magasin, le modèle, le numéro de série ou IMEI, le prix de vente ainsi que la date de la facture. Les preuves d'achat envoyées après la préparation d'un devis ne sont pas éligibles à la demande de garantie.
- Eurodistribution ne peut être tenue responsable de la perte de données.
Les batteries ne sont pas couvertes par la garantie, sauf indication contraire dans les conditions de garantie du constructeur.
La réparation ne peut être effectuée sous garantie si les faits suivants sont établis: oxydation ou corrosion, dommages accidentels ou délibérés (y compris écrans cassés, visibles ou non), négligence, conditions anormales d'utilisation, non-respect des instructions du fabricant (indépendamment de cela fait verbalement ou par écrit), une mauvaise utilisation, des modifications ou des dommages par des tiers.
- Le prix de la réparation sera à la charge du revendeur, si l'appareil n'est pas couvert par la garantie conformément aux conditions stipulées par le fabricant.
- Si un appareil ne répond pas aux conditions de garantie, un devis est automatiquement émis composé. Une réparation à moins de 50 € HT est effectuée immédiatement et sans cahier des charges. Les spécifications sont rédigées sous réserve de modifications et peuvent subir des modifications si d'autres défauts sont constatés lors de la réparation. Si le revendeur ne souhaite pas accepter le devis, il peut annuler la réparation. Dans ce cas, des frais de recherche seront facturés. Les frais de recherche s'élèvent à un minimum de 20 € hors TVA et frais de transport. Le concessionnaire a également la possibilité de faire détruire l'appareil, dans ce cas, les frais deviendront caduques, uniquement si cela est explicitement indiqué.
- Aucun prix pour une réparation hors garantie ne peut être communiqué sans diagnostic préalable de l'appareil.



- En l'absence de réponse à un devis, l'appareil deviendra la propriété d'Eurodistribution au bout de 3 mois.
- Eurodistribution ne peut être tenue responsable de tout retard ou autre problème lié aux appareils envoyés à un service de réparation externe.
- Il existe une garantie sur la réparation de 3 mois sur la réparation effectuée (uniquement si elle concerne le même défaut que la réparation précédente)
- En cas de retour erroné (aucune erreur détectée ou problème déviant), des frais de recherche de 20 € hors TVA et frais de transport seront facturés.

CONDITIONS DE GARANTIE

1. Les droits légaux du consommateur en matière de garantie sont inclus dans la loi du 1er septembre 2004 sur la protection des consommateurs lors de la vente de biens de consommation (BS 21.09.2004). Cela ne concerne pas le régime général de garantie contre les vices cachés qui est inclus dans le Code civil (articles 1641 à 1649).

Depuis le 1er janvier 2005, date d'entrée en vigueur de la présente loi, le vendeur professionnel a la obligation légale de fournir au consommateur un bien de consommation conforme aux contrat de vente. La loi prévoit le consommateur en cas de défaut de conformité un bien de consommation acheté à un vendeur, protection juridique pendant 2 ans à compter du la livraison du bien conformément aux conditions du fabricant.

2. Chaque appareil envoyé pour réparation pendant la période de garantie doit être accompagné d'un preuve d'achat valable et doit être enregistrée au préalable sur le site www.dil.lu/www.eurodistribution.be.

3. Une preuve d'achat valide est un document (numérique) indiquant les coordonnées de la boutique, le modèle, le numéro de série (IMEI), le prix de vente ainsi que la date de la facture.

4. Les reçus de vente envoyés après l'établissement d'un devis ne sont pas éligibles au Garantie.

5. Le prix de la réparation reste à la charge du client si la réparation ne fait pas partie de la garantie tombe conformément aux conditions spécifiées par le fabricant ou en l'absence d'un preuve d'achat valide.

6. La réparation ne peut pas être effectuée dans le cadre de la garantie si des traces d'oxydation sont trouvées l'étiquette IMEI de l'appareil est manquante ou si l'appareil est endommagé (chute, choc, problème mécanique, ...).

7. La sauvegarde des données, la configuration de l'appareil, le déblocage du code de sécurité, le nettoyage (poussière, traces, ...) ainsi que la suppression des virus ne sont pas couverts par la garantie. Le client est tenu de faire une sauvegarde avant de renvoyer l'appareil pour réparation ainsi que de retirer l'appareil de son compte Google ou iCloud en cas d'abandon car la gestion de ses données est entièrement de sa responsabilité. DIL ne peut être tenu responsable de la perte ou de l'utilisation malheureuse des données.

8. Tous les éléments (garantie administrative, accessoires, état de l'appareil) sont réalisés à réception vérifié. Un reçu est alors envoyé, qui doit être vérifié par le client devenir. Tout problème ou anomalie doit être envoyé par e-mail à l'adresse suivante dans les 24 heures être envoyé à info@dil.lu. Si ce délai est expiré, aucune réclamation ne sera acceptée.

9. Dans le cas où la réparation ne peut être effectuée sous garantie, nous vous rembourserons préparer automatiquement un devis sauf accord préalable du client pour un certain montant lorsqu'un appareil est déclaré irréparable à la suite de dommages ne couvrant pas la garantie (oxydation, pièces détachées, ...) sera retourné prêt avec facturation des frais administratifs.

Le devis est sous réserve et peut être modifié si d'autres défauts sont constatés lors de la réparation.

10. Si les spécifications sont rejetées (demande de retour non réparée) ou si le défaut n'est pas est déterminé, les frais administratifs, tels que définis dans le cahier des charges, sont calculés.

11. En cas d'établissement d'un devis, le client disposera d'un délai pour communiquer sa réponse. Une fois ce délai expiré, la réparation sera retournée avec des frais de facturation ou administratifs ou réputée laissée pour compte, à la discrétion de DIL. Laisser les deux après l'expiration du délai pour répondre à un devis ou à la demande expresse du client, dans les deux cas le transfert de propriété du client à DIL.

12. Les réparations (expéditions-retours) sont expédiées dans des boîtes sécurisées (robustes et scellées) pour éviter toute perte ou dommage pendant le transport. Le coffre doit passer par le client et doit être refusé si l'un des scellés est manquant. Les réparations sont accompagnées d'une liste de retour avec tous les



éléments retournés (électroménagers, appartenir, ...). Cette liste doit être vérifiée par le client. Problèmes possibles concernant les cartons ou les retours doivent être communiqués par courrier au prochaine adresse info@dil.lu. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

13. Chaque réparation est garantie 3 mois contre le même défaut. En cas de retour injustifié (pas un défaut avéré ou un problème anormal) frais administratifs calculés.

14. Aucun prix ne peut être exclu pour une réparation sans diagnostic préalable de l'appareil garantie.

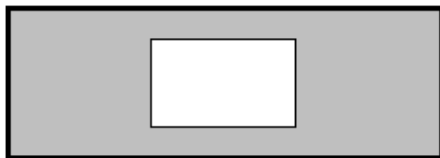
15. DIL ne peut être tenu responsable de tout retard ou de tout autre problème avec en ce qui concerne les appareils envoyés à un centre externe. Ce sera régulier vérifiés pour assurer le suivi, mais les réclamations sont limitées.

Eurodistribution Service:

service@eurodistribution.be

+32 56 72 42 66

Emballage correcte / Juiste verpakking



= stevige kartonnen doos
= boîte en carton solide



= toestel
= appareil



= schok absorberend materiaal + doos volledig opvullen a.u.b.
= matériel de rembourrage absorbant les choques
+ remplir complètement la boîte s.v.p.