

Vous avez effectué une demande de retour, que va-t-il se passer ?

→Un numéro de dossier SAV vous est transmis avec un statut consultable directement sur votre compte client dans **MES RETOURS**. A chaque étape de traitement de votre dossier SAV (réception par nos services, traitement, réexpédition...), vous serez averti du changement du statut de votre dossier par Email. Il faudra consulter votre compte client. Nous vous conseillons de bien penser à vérifier vos emails avant d'appeler nos services, le tout afin que nos techniciens puissent optimiser le traitement des dossiers. Nous ne manquerons pas de vous contacter si des informations complémentaires sont requises.

→Vous recevrez une notification par mail du changement du statut de votre dossier lorsqu'il sera vérifié dans les 24H après l'enregistrement par vos soins avec une autorisation ou non du bon de retour gratuit.

→retournez votre produit complet (l'emballage d'origine est recommandé pour sa protection et obligatoire pour une demande de remboursement). Joindre au colis la fiche d'information complétée.

→Votre appareil arrive au service après-vente StudioSPORT, que va-t-il lui arriver ?

Votre produit est diagnostiqué par un technicien, suite à cela :

- Votre produit est neuf et il s'agit d'une panne au déballage : il vous est remplacé.
- Votre produit est neuf et vous souhaitez vous rétracter dans le délai imparti de 14 jours ouvrés : si l'emballage d'origine est correct vous pouvez faire une demande de retour pour avoir ou remboursement. Dans le cas d'un remboursement ou d'un échange de produits, ceux-ci sont traités en priorité
- Votre produit est réparable et pris en charge par la garantie : Chez studioSPORT, nous sommes habilités à effectuer pour le compte des fabricants une majorité de réparations au sein de notre service SAV. L'appareil est réparé, emballé et vous est renvoyé. Certains cas particuliers (non disponibilité des pièces, consigne spécifique du fabricant...) nous obligent à renvoyer le produit chez le fabricant, entraînant un délai de prise en garantie plus long.
- Le produit est réparable mais sous exclusion de la garantie : le service après-vente vous propose de faire un devis de réparation valable 30 jours à partir de sa date d'émission. La réparation sera effectuée après règlement de celle-ci. Si nous ne sommes pas en mesure de proposer cette réparation dans notre atelier nous vous proposerons de voir avec le fournisseur pour obtenir un devis. Si vous acceptez l'étude du devis mais que vous le refusez, le matériel vous sera retourné moyennant l'acquittement d'un **forfait diagnostic de 30 € TTC**, couvrant les frais de port retour, d'expertise et de logistique.

- Tout devis traité par Studiosport comporte des **frais de dossiers de 20 euros** permettant de couvrir des frais administratifs et d'acheminement vers StudioSPORT lors de votre 1^{er} envoi où un bon de retour vous est donné pour la France métropolitaine et l'Europe.

- Votre produit n'est pas réparable : s'il est pris en charge par la garantie, il vous est remplacé. S'il est sous exclusion de garantie, il vous est retourné après vous être acquitté des frais de transport retour.

- Votre produit n'a aucun défaut : il vous est retourné après vous être acquitté des **frais de retour injustifié de 20 € TTC** couvrant les frais de port retour, d'expertise et de logistique

A LIRE IMPERATIVEMENT – Informations complémentaires.

Garantie :

Les détails concernant la garantie du produit figurent sur notre site. Nous vous rappelons que la garantie ne couvre pas l'usure normale, les abus, accidents, négligence ou l'utilisation anormale et/ou illégale des produits.

La garantie ne couvre pas non plus les produits modifiés ou transformés par le client.

- **Cas des batteries :** Les batteries étant des éléments consommables dont la durée de vie est clairement liée à leurs conditions d'utilisation, notre service SAV sera extrêmement vigilant avant de se prononcer sur une éventuelle prise en garantie.
- **Cas particulier des drones :** Les causes d'une chute d'un drone pouvant être nombreuses et sujettes à interprétations, notre service SAV pourra, le cas échéant, demander l'accord préalable au fabricant pour juger de sa bonne prise en charge (notamment via une analyse des données de vol enregistrées dans le produit). L'obtention de cet accord entraînera un délai de traitement plus long.

Le délai de traitement moyen d'un dossier SAV chez studioSPORT est de l'ordre de **10 jours ouvrés**. Néanmoins, chaque cas est un cas particulier, et chaque fabricant dispose de procédures de traitement différentes. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour minimiser votre temps d'attente.

Nous vous remercions de votre attention, nous mettrons tout en œuvre pour optimiser le traitement de votre dossier SAV.

Cordialement,

L'équipe studioSPORT