

FICHE SAV

ZONE D'ACTIVITE DES COTEAUX
ROUTE DE LONGUEPERTE
10400 PONT SUR SEINE – France

DUREE GARANTIE CONSTRUCTEUR

Tous les produits de la marque **TONNA** sont garantis trois ans.
Les fixations galvanisées bénéficient d'une extension de garantie à cinq ans.

Remarque importante : Il vous appartient de bien protéger les produits et d'utiliser un emballage adapté. Tout produit arrivant détérioré suite à un mauvais emballage ne pourra pas être garanti.

Frais de port : Les frais d'envoi sont à la charge du client, les frais de port retour sont à la charge de la Société MGG industries.

PANNE A LA MISE EN SERVICE

PROCEDURE

Traitement comme du Sous Garantie

APPAREIL SOUS ET HORS GARANTIE

Il est conseillé de contacter notre assistance téléphonique avant de nous retourner les produits.

Support et assistance technique (Portier)

Tél : 07 85 94 64 82

Email : hotline.portier@tonna.com

Support et assistance technique (TV)

Tél : 03 25 21 66 82

Mme Isabelle MAURY - Email : sav.tonna@tonna.com

Procédure S.A.V. Portier / Interphonie

Un numéro d'accord retour doit être demandé auprès du SAV soit par mail : sav.tonna@tonna.com ou par téléphone au 03.25.21.66.82.

Les produits Portier / Interphonie doivent être retournés sur le site de Pont-sur-Seine à l'adresse :

TONNA S.A.V. PORTIER – Route de LONGUEPERTE – 10400 Pont-sur-Seine

Mme Isabelle MAURY – tél. 03.25.21.66.82 – Email : sav.tonna@tonna.com

Ces produits doivent être accompagnés obligatoirement d'un document à entête de votre société avec l'indication de la panne constatée, ainsi que vos coordonnées et le nom de la personne à contacter.

Produits sous garantie : => ÉCHANGE ou RÉPARATION

Les produits sous garantie sont échangés ou réparés selon le type de pannes. (Exemple : un bloc audio sur une platine ou un relais sur une centrale). Aucun avoir ne sera fait sur le matériel.

Produits hors garantie :

Les produits hors garantie feront l'objet d'un devis de réparation qui sera expédié par mail à la personne indiquée. La réparation sera effectuée après réception par le service S.A.V. du devis signé précédé de la mention :

"Bon pour Accord".

Cas exceptionnels d'échanges anticipés :

Effectuez votre demande par mail à votre commercial. Tout échange anticipé doit être validé par le commercial du secteur.

Pas d'échange anticipé de **platine complète**.

Vous disposez de trois mois pour effectuer le retour du matériel défectueux. Le BL d'échange anticipé doit être joint impérativement avec votre retour.

Si après trois mois, nous n'avons pas reçu votre retour, une relance sera effectuée.

Sans aucune réponse de votre part dans la semaine qui suit, le matériel vous sera facturé **sans avoir possible**.

FICHE SAV

Procédure S.A.V. Produits TV Collectif – Réseau IP – TV Individuel

Un numéro d' accord retour doit être demandé auprès du SAV soit par mail : sav.tonna@tonna.com ou par téléphone au 03.25.21.66.82.

Les produits TV doivent être retournés sur le site de Pont-sur-Seine à l'adresse :
TONNA S.A.V. TV – Route de LONGUEPERTE – 10400 Pont-sur-Seine

Mme Isabelle MAURY – tél. 03.25.21.66.82 – Email : sav.tonna@tonna.com

Ces produits doivent être accompagnés obligatoirement d'un document à entête de votre société avec l'indication de la panne constatée, ainsi que vos coordonnées et le nom de la personne à contacter.

Cas spécifique de Set Top Box IP, les produits doivent être accompagnés du nom du site concerné.

Produits sous garantie : => ÉCHANGE ou RÉPARATION

Les produits sous garantie sont échangés ou réparés selon le type de pannes.

Aucun avoir ne sera fait sur le matériel.

Produits hors garantie :

Les produits hors garantie feront l'objet d'un devis de réparation qui sera expédié par mail à la personne indiquée.

La réparation sera effectuée après réception par le service S.A.V. du devis signé précédé de la mention :

"Bon pour Accord".

Cas exceptionnels d'échanges anticipés :

Effectuez votre demande par mail à votre commercial. Tout échange anticipé doit être validé par le commercial du secteur.

Vous disposez de trois mois pour effectuer le retour du matériel défectueux. Le BL d'échange anticipé doit être joint impérativement avec votre retour.

Si après trois mois, nous n'avons pas reçu votre retour, une relance sera effectuée.

Sans aucune réponse de votre part dans la semaine qui suit, le matériel vous sera facturé **sans avoir possible**.

CONTACTS SAV

Il est conseillé de contacter notre assistance téléphonique avant de nous retourner les produits.

Mme Isabelle MAURY

Email : sav.tonna@tonna.com

Support et assistance technique (TV)

Tél : 03 25 21 66 82

Du lundi, mardi et jeudi 8h00-12h00 / 13h00-17h00

Mercredi 10h30-12h00 / 13h00-16h00

Vendredi 8h00-12h00

Support et assistance technique (Portier)

Email : hotline.portier@tonna.com

Tél : 07 85 94 64 82

Du lundi au jeudi : 8h00-12h00 / 13h00-17h00

Vendredi : 8h00-12h00