

# Formulaire de retour

Prière de joindre une copie de chaque bon de livraison/garantie.

## Vos renseignements personnels (remplir en intégralité s.v.p.)

Société: _____	Numéro de mobile: _____
Prénom: _____	Téléphone (en journée): _____
Nom: _____	E-Mail: _____
Rue, n°: _____	J'ai une assurance
NPA, Localité: _____	Sunrise protect: <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

## Motif du retour / de la réparation

Mauvaise livraison.  L'appareil ne fonctionne pas.

## Détails du mobile

Marque/modèle: _____
Numéro IMEI*: _____
Accessoires: _____
Description de la panne: _____

\* Pour afficher le numéro IMEI à 15 chiffres sur le mobile, taper \*#06#. Le numéro figure aussi sur un autocollant situé sous la batterie.

### Conditions de retour et de réparation

Le produit doit être remis en intégralité dans son emballage d'origine, lequel doit être en parfait état. En règle générale, la panne d'un nouvel appareil est confirmée uniquement si l'appareil n'a pas été utilisé plus de quinze minutes en communication. Si la durée d'utilisation dépasse cette limite, le droit d'échange est exclu et le téléphone mobile défectueux est envoyé en réparation. L'appareil doit être retourné à Sunrise dans un délai de trois jours ouvrés après réception de la marchandise. Sunrise exclut toute responsabilité pour les envois sans recommandé.

Utilisez l'étiquette de retour préaffranchie ci-jointe et retournez-nous l'appareil défectueux accompagné de ce formulaire. Sunrise se réserve le droit de vous renvoyer sans délai les appareils qui ne remplissent pas les critères indiqués plus haut.

### Domage lors du transport

Si après réception du colis vous constatez qu'il est vide ou que son contenu est endommagé, nous vous prions de vous faire connaître auprès de votre bureau de poste local, conformément aux règles de notification de dommage ou de perte de la Poste, pour faire confirmer l'absence du produit commandé ou les dommages constatés dans un procès-verbal de dommage ou perte. Nous vous rembourserons le prix de l'appareil et/ou vous enverrons un nouvel appareil après réception du procès-verbal de dommage ou perte de la Poste.

### Réparation

Nous garantissons une réparation professionnelle de votre appareil par un centre de services agréé par le fabricant. Si la garantie a expiré, nous vous soumettrons un devis que vous devrez accepter préalablement à la réparation. Veuillez prendre connaissance des conditions de garantie indiquées sur le bon de garantie. Si nous vous soumettrons un devis, nous sommes autorisés à vous facturer des frais forfaitaires pour le transport, l'analyse de la panne et le traitement de votre dossier. Sunrise exclut tout responsabilité pour les données sauvegardées sur l'appareil. Nous recommandons d'enregistrer une copie de ces données sur un autre support avant d'envoyer l'appareil. Pendant toute la durée de la réparation, la responsabilité à l'égard de l'appareil incombe exclusivement au centre de services agréé par le fabricant. Nous nous efforçons de raccourcir au maximum cette durée. Nous vous remettrons gratuitement un appareil de rechange pendant la durée de la réparation.

### Carte SIM

Si votre carte SIM ne fonctionne pas après sa réception, veuillez vous adresser à notre Helpline (appel gratuit). Clients privés: 0800 707 707, clients commerciaux: 0800 111 555.

## Signature

Je confirme avoir pris connaissance des conditions de garantie et des conditions de retour et de réparation de Sunrise:

Lieu, date \_\_\_\_\_ Signature cliente/client\*\* \_\_\_\_\_

\*\* Signature juridiquement valable. Dans le cas de mineurs ou de personnes tutelle, signature des parents ou du tuteur.

**Prière d'envoyer uniquement l'original.**

