

### 1 - SUJET

Cette procédure définit le système de retour client en cas de problème de fonctionnement sur les produits Microvault.

### 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les produits ci-dessous sont couverts par cette procédure :

→ Gamme "Classic": USM32U2/64U2/128U2/256U2/512U2  
USM32S/64S/128S/256S

→ Gamme

« mini »:



→ Avec port Memory Stick: USM128B

→ Avec reconnaissance d'empreintes digitales : USM64C/128C



→ Gamme « ultra mini » : USM64D/128D/256D

→ Gamme "midi": USM128E/256E/512E



### 3 – Définition de la garantie

Les produits sont garantis 1(un) an à compter de la date d'achat en cas de problème de fonctionnement.

La garantie ne s'applique que si le produit a été utilisé suivant la notice d'instruction jointe avec le produit. Elle ne s'applique pas dans certains cas :

- le connecteur USB est abîmé
- il y a un trou dans la coque plastique (réalisé par le client)
- le circuit imprimé est cassé ou abîmé (certains composants sont cassés)
- le boîtier est cassé suite à un choc important

### 4 – Modalité d'envoi

Les Microvaults devront être retournés à l'adresse suivante:

**SONY France S.A.  
Customer Service  
Domaine du Pignada  
40465 Pontonx sur l'Adour  
France**

Les frais d'envoi seront à la charge du client

### 5 – Envoi des pièces défectueuses

L'envoi de ces pièces devra se faire avec les informations suivantes:

- Justificatif d'achat (date d'acquisition)
- Nom, adresse et téléphone du client
- Description du problème

### 6 – Traitement des pièces défectueuses

#### *A - Pièces non conformes*

Le remplacement intervient quand le défaut est constaté par nos services

Nous effectuons la réparation de la pièce retournée quand cela est possible et que la durée de vie du produit n'est pas mise en cause, les cas typiques de réparation sont

- le formatage de la mémoire a été détruit par une opération non conforme
- le connecteur USB est sale

Il n'y a pas de remplacement si le défaut rencontré n'est pas couvert par la garantie (voir définition de la garantie)

#### *B – Défaut non constaté*

Aucune intervention n'est faite si le défaut n'est pas constaté lors de nos tests de laboratoire.

La pièce renvoyée par le client lui est retournée tel quel

**Note importante : Les fichiers présents sur ces clefs mémoires ne sont pas effacés.**

### 7 – Délai de traitement

Le délai moyen de traitement est de 8 jours (date de réception dans nos locaux/ date de réception chez le client)

### 8 – Restauration des données enregistrées

A la demande expresse du client et **sans garantie de notre part**, une restauration des données enregistrées peut être tentée sur les pièces défectueuses.

Cette opération n'est possible que dans certains cas. **SONY ne peut pas garantir le succès de l'opération.**

De plus cette opération n'est gratuite que si le Microvault est sous garantie, sinon, un devis sera établi et communiqué au client pour acceptation. Le travail ne sera facturé qu'en cas de succès.

# SONY

Sony France - Recording Media and Energy Europe - Customer Service  
RM.CustomerService@eu.sony.com

Notre référence N°: \_\_\_\_\_  
N°: \_\_\_\_\_

## FEUILLE DE DESCRIPTION DU PROBLEME

### Identification:

Nom distributeur: _____	Date du problème: _____
Adresse (*): _____	Nom client: _____
_____	N° de dossier: _____
Code Postal _____	_____
Ville _____	_____
Tel: _____	_____

\* L'adresse et le numéro de téléphone doit figurer soit sur cette feuille soit sur le bon de retour

### Produit:

Modèle	Numéro de lot	Quantité
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

### Données Utilisateur:

Défaut rencontré:	Non reconnue <input type="checkbox"/>	N'enregistre plus <input type="checkbox"/>
	Impossible de formater <input type="checkbox"/>	Impossible de relire <input type="checkbox"/>
	Ne fonctionne plus <input type="checkbox"/>	Fonctionnement aléatoire <input type="checkbox"/>
	Ne peut pas s'effacer <input type="checkbox"/>	Problème mécanique <input type="checkbox"/>
	Autre _____	

### Equipement utilisé:

Ordinateur / Système d'exploitation / Lecteur \_\_\_\_\_  
Appareil Photo/ Vidéo /Autre \_\_\_\_\_

Nombre d'équipements sur lequel le défaut est rencontré: Une machine  Plus d'une  Combien ? \_\_\_\_\_

Nombre d'utilisations du produit : Aucune  1 à 20 fois:  plus de 20 fois:

Autres informations: Restauration ou copie des données enregistrées OUI  NON

**SONY ne garantit pas la copie ou la restauration des données**  
**La responsabilité de SONY ne peut pas être mise en cause en cas de perte de données**

Autres remarques: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Les zones grisées doivent être renseignées par le client; La réclamation ne sera traitée que si le client ou le distributeur est identifié (nom, adresse, téléphone)

Date reception à SONY DAX: \_\_\_\_\_

Date de traitement: \_\_\_\_\_

Date de cloture du dossier : \_\_\_\_\_

Status du dossier: 

Remplacé	_____
Hors Délai Garantie	_____

Réparé	_____
Non couvert Garantie	_____