

		<b>FICHE DE RETOUR MATERIEL (FRMA) /</b> <b>Equipment return form</b>		<b>N°</b>	
<b>CLIENT (Emetteur) / Customer (transmitter)</b>					
<b>Entreprise / Company :</b>					
<b>Contact :</b>					
<b>Email :</b>					
<b>Contact pour devis /</b> <b>Quotation contact :</b>					
<b>Email :</b>					
<b>Adresse / Address :</b>					
<b>Code Postal / ZIP code :</b>		<b>Ville / City :</b>			
<b>Téléphone / Phone :</b>		<b>Fax / Fax :</b>			
<b>Localisation de l'équipement / du matériel / Equipment location</b>					
<b>Site ou Sous-Station /</b> <b>Substation :</b>					
<b>Cellule :</b>					
<b>Identification de l'équipement / du matériel / Equipment identification</b>					
<b>Référence ICE /</b> <b>ICE reference :</b>					
<b>Numéro de série /</b> <b>Serial number :</b>					
<b>Type de demande / Type of request</b>					
<b>Cause du retour /</b> <b>Return Reason(s)</b>	Demande de réparation SOUS garantie / <i>Under warranty</i> <sup>a</sup>				<b>Cases à cocher / Check box</b> <i>(plusieurs choix possibles / several choices)</i>
	Demande de réparation HORS garantie / <i>Out of warranty</i>				
	Modification matérielle / <i>Hardware modification</i> <sup>b</sup>				
	Contrôle(s) fonctionnel(s) / <i>Functional control</i> <sup>c</sup>				
	Mise à niveau logicielle (MEX) / <i>Software upgrade</i>				
	Mise à niveau matérielle (MEX) / <i>Hardware upgrade</i>				
	Expertise / <i>Expertise</i> <sup>d</sup>				
	Demande de maintenance / <i>Maintenance request</i> <sup>e</sup>				
	Annulation commande / <i>Order cancellation</i> <sup>e</sup>				
Autre (préciser) / <i>Other (Specify) :</i>					
<b>Description de la demande / Description of the request</b>					
<b>Constat client /</b> <b>Client report :</b> <i>(détailler ici le dysfonctionnement constaté ou votre besoin / Detail here the dysfunction found or your need)</i>					
<b>Code Erreur / Error code :</b>					
<b>Date &amp; Heure / Date &amp; Hour:</b>					
<b>Destinataire (Retour matériel) / Recipient (Equipment return)</b>					
<b>Contact / Contact :</b>					
<b>Adresse / Address :</b>					
<b>Code Postal / ZIP code:</b>		<b>Ville / City :</b>			
<b>Destinataire pour réparation (A spécifier sur le colis) / Recipient for repair (to specify on the package)</b>					
<b>Nom / Name :</b>		ICE Service SAV			
<b>Email :</b>		<a href="mailto:srav@icelec.com">srav@icelec.com</a>			
<b>Adresse / Address :</b>		24, rue Petit de Beauverger 77170 Brie Comte Robert - France			
<b>Nom réceptionnaire :</b>		<i>(Usage interne ICE / ICE Internal use)</i>			
<b>Date de réception :</b>		<i>(Usage interne ICE / ICE Internal use)</i>			

**1 - Cette fiche doit être renseignée dès qu'un produit doit être retourné chez ICE (Cf. adresse au Recto) :**

- Demande de réparation sous garantie
- Demande de réparation hors garantie
- Modification de la configuration matérielle
- Contrôle(s) fonctionnel(s)
- Mise à niveau logicielle (MEX)
- Mise à niveau matérielle (MEX)
- Expertise
- Demande de maintenance
- Annulation de commande

**Pour ne pas allonger le traitement de la réparation, nous vous serons reconnaissants de renseigner dûment cette fiche (information complète et détails concernant le(s) défaut(s)).**

**2- Une fois renseignée, la fiche devra accompagner le produit dans le colis destiné à ICE.**

**3 - Un scan de cette fiche doit être envoyé à l'adresse suivante :**

- [srav@icelec.com](mailto:srav@icelec.com)

**4 - Une fois la réparation effectuée, ICE vous communiquera une Fiche de Retour d'Analyse d'Anomalie (FRAA) qui sera placée dans le colis de retour avec le produit.**

Vous y trouverez les informations suivantes : le diagnostic / les réparations effectuées / les conclusions de la réparation

Informations complémentaires:

a - Pour les demandes de réparation sous garantie, ICE se réserve le droit, après expertise, de facturer les réparations si le dysfonctionnement est dû à une mauvaise manipulation ou une mauvaise utilisation du client.

b - Les modifications ne peuvent concerner qu'une partie du matériel dans le but de modifier certaines caractéristiques (calibre, tension, valeur de temporisation...).

c - Il s'agit d'un contrôle du matériel par rapport aux caractéristiques d'origine.

d - Pour les demandes d'expertise, un devis vous sera communiqué. Cette expertise comprend des tests plus détaillés sur le produit ainsi qu'une mise en étuve. Un rapport vous sera transmis une fois l'expertise terminée. Si une réparation est nécessaire, le coût de celle-ci vous sera communiqué via un devis complémentaire.

e - Pour toute demande de maintenance ou d'annulation de commande merci de prendre contact avec votre interlocuteur commercial. Si ICE vous prête du matériel afin de poursuivre vos activités, celui-ci devra nous être retourné dans les meilleurs délais\* à réception du matériel.

\*Délai convenu avec votre interlocuteur commercial

**1 - This form has to be filled in as soon as an equipment must be returned to ICE (address on the front page):**

- Request for repair under warranty
- Request for repair out of warranty
- Hardware configuration change (equipment modification)
- Functional checks
- Software upgrade
- Hardware upgrade
- Expertise
- Maintenance request
- Order cancellation

**We strongly advise you to duly fill in this application form in order to save time during the processing of the application.**

**2 - Once completed, this form has to be attached to the package intended for ICE.**

**3 - In parallel, this form has to be scanned and sent to the following mail : [srav@icelec.com](mailto:srav@icelec.com)**

**4 - After your application is processed, ICE will give you a return sheet of their anomaly analysis placed into the return package**

The following information will provide: Diagnosis / Repairs made / Conclusion

Further information:

a - In case of a request for repair under warranty, ICE reserves the right, after assessment, to charge every repair which comes from an improper using or misusing.

b - For a hardware configuration change (equipment modification), only a part of the equipment can be changed. (Standardization, Voltage, Delay etc...)

c - The control will be done on the native function.

d - For any expert assessment, a cost estimate will be sent to you. This expertise includes more details on the product and tests in an oven. An expertise report will be sent to you and if the product needs to be fixed, an additional cost estimate will be established.

e - For any maintenance request or cancellation, please reach the commercial you are in contact with. If ICE provides you a loan equipment in order to have continuity of service, you have to return it to us at your earliest convenience.\*

\* Deadlines agreed with the commercial