

**COORDONNEES SAV MEDION/LENOVO**

MEDION FRANCE  
75 rue de la foucaudière  
72100 Le Mans  
☎ : 02.43.18.50.00

Hotline Medion : 02.43.16.60.30  
Hotline Lenovo : 02.43.16.60.35  
Hotline hors garantie : 0.892.350.540  
☎ : 02.43.16.60.59

Direction SAV

Mickaël Preuvost

mickael.preuvost@medion.com

Direction Financière

Nathalie Melsens

nathalie.melsens@medion.com

Service client

Delphine Beloncle

service-client-fr@medion.com

Service technique

Backoffice

https://www.medion.com/fr/service/contact

**RECAPITULATIF DES ENGAGEMENTS SAV (MEDION/LENOVO)**

Medion assure à la fois l'assistance téléphonique et la réparation pour tous les produits multimédias (PC, NB, GPS) et grand public (EGP) en déchargeant tous ses clients de la gestion du service après-vente. En fonction du produit commercialisé, le distributeur ou le revendeur oriente le client vers le numéro de l'assistance Medion, joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 ou de l'assistance Lenovo, joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. Le SAV Lenovo concerne uniquement la gamme Idea et Essential.

Medion s'engage à intervenir directement auprès du consommateur final :

- Par l'envoi d'un bordereau de transport prépayé pour le retour du produit au SAV.
- Par la réparation dans ses centres agréés ou l'échange (selon la nature du produit).
- Par l'expédition au domicile du client.

**Termes de la garantie :**

1. Les produits (PC, NB, GPS, EGP) sont garantis **24 mois** à partir de la date d'achat client (ticket de caisse).
2. En ce qui concerne les ordinateurs portables, la batterie est garantie **6 mois** pour les produits Medion et **12 mois** pour les produits Lenovo, à partir de la date d'achat client.
3. La disponibilité des pièces détachées est de :
  - **5 ans** pour les **composants** à compter de la dernière date de commercialisation du produit.
  - **1 an** pour les **pièces plastiques** à compter de la dernière date de commercialisation du produit.
4. Les frais de transport (A/R) sont à la charge de Medion pour les produits sous garantie et à condition que le client ait appelé l'assistance téléphonique. L'expéditeur est responsable de l'emballage du colis. En cas de casse, le client recevra un devis.

**Panne au déballage (PAD) : pour les produits Medion et revendeurs uniquement**

1. Le délai pour la prise en charge d'une panne au déballage est de **14 jours** à partir de la date d'achat client.
2. Le magasin vérifie que le produit soit complet, dans son emballage d'origine, non endommagé et avec une panne matérielle avérée
3. Le magasin procède au remplacement du produit sur son stock auprès du client final.
4. Le magasin demande un accord de retour (RMA) auprès de MEDION, à l'adresse: [www.medion.fr/rma.php](http://www.medion.fr/rma.php) Un bordereau de transport lui sera envoyé, lequel devra être collé, ainsi que le N° RMA, sur le colis.
5. MEDION procède à l'**enlèvement** du produit dans un délai de **2 jours**. Après réception et contrôle, MEDION confirme sous **21 jours** les numéros d'avoirs (note de crédit basée sur le dernier prix d'achat).
6. Pour le suivi des demandes d'avoir, contacter le service comptabilité.

**Panne au déballage (PAD) : pour les produits Lenovo et revendeurs uniquement**

1. Le délai pour la prise en charge d'une panne au déballage est de **14 jours** à partir de la date d'achat client.
2. Le magasin vérifie que le produit soit complet, dans son emballage d'origine, non endommagé et avec une panne matérielle avérée. Fournir impérativement ticket de caisse + facture d'achat du grossiste (si achat indirect).
3. Le magasin demande un accord de retour (RMA) préalable auprès de MEDION, à l'adresse: [www.medion.fr/rma.php](http://www.medion.fr/rma.php). Une fois l'accord obtenu, le revendeur envoie sa demande au format excel au département retour à l'adresse mail suivante : [returns-ra@medion.com](mailto:returns-ra@medion.com). A réception, un lien internet sera communiqué au partenaire pour procéder à l'enlèvement de la machine.
4. Après réception et contrôle, LENOVO confirme sous **21 jours** les numéros d'avoirs (note de crédit basée sur le dernier prix d'achat).

**Manquant au déballage :**

Pour tout accessoire manquant au déballage, Medion assure la mise à niveau du produit par l'envoi gratuit du dit accessoire. Le délai moyen se situe entre 4 et 7 jours ouvrés.

La demande est à effectuer directement auprès de la hotline, soit Medion pour un accessoire Medion ou Lenovo pour un accessoire Lenovo.

**Panne sous garantie :**

1. Le client appelle la hotline au **02.43.16.60.30 (Medion)** ou au **02.43.16.60.35 (Lenovo)**
2. Si la hotline ne peut résoudre le problème : retour dans nos ateliers pour réparation. Ré-expédition directe au domicile du client.
3. Frais de transport A/R : à charge de MEDION
4. Délai de réparation moyen : **14 jours** calendaires (transport + réparation)
5. Le transport aller est assuré par Chronopost et le retour par DPD

**Panne hors garantie :**

1. Le client appelle la hotline au **0.892.350.540**
2. Si la hotline ne peut résoudre le problème : enlèvement pour expertise et devis.
3. Etablissement d'un devis (frais de devis à charge du client en cas de refus).
4. Après acceptation et paiement reçu de la part du client, réparation et renvoi au domicile du client.
5. Délai de réparation : selon la disponibilité des pièces et du temps de réponse du client (en moyenne 21 jours).
6. En cas de remboursement sur un produit hors garantie un taux de vétusté de 2,5% par mois à partir de la date d'achat client sera appliqué (ex: pour le 13ème mois une dépréciation de 32.5% soit un avoir de 67,5%).

**Panne multiple :**

Si un appareil tombe de nouveau en panne à la suite de 2 pannes techniques différentes durant la période de garantie et n'étant pas le fait de mauvaises manipulations de la part du client, Medion s'engage à trouver une solution commerciale qui peut-être :

1. Echange du produit par un modèle équivalent ou supérieur.
2. Remboursement du produit avec application du taux de vétusté s'il s'avérait que la première solution n'était plus disponible; remboursement directement au revendeur (= magasin) ou grossiste si le vendeur est passé par un grossiste.

**Pièces détachées :**

Selon les conditions négociées avec le distributeur ou le revendeur, certaines pièces peuvent faire l'objet d'une commande pour des réparations hors garantie.

**Exclusion de la garantie :**

1. Medion décline toute responsabilité si une avarie transport tenait de la responsabilité de l'expéditeur (emballage non conforme, absence de protection significative..). A ce titre, l'expéditeur recevra un devis pour la remise en état de son produit.
2. En cas de refus de devis, le client se verra facturé des frais administratifs et d'expertise suivants :
  - 49€ TTC pour un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou un système de navigation.
  - 29€ TTC pour un produit électronique grand public.
3. Pixels défectueux :
  - Medion/Lenovo se réfère à la norme ISO 13406-II pour les ordinateurs.
  - Medion/Lenovo se réfère à la norme ISO 9241-307-II pour les moniteurs.
4. Toutes tentatives d'ouverture, casses ou mauvaises manipulations ayant causées des dommages irréremédiables ne seront pas couvertes par la garantie.