

Nouvelle solution d'envoi de vos produits

Depuis le 9 mars 2020, Sonova et Phonak mettent en place une nouvelle solution d'envoi de vos produits en ligne. Elle s'applique à tous types d'envois destinés à nos services : SAV, retour pour avoir, retour de dépôt, échange écouteurs, refonte, fabrication, réparation, retour mixte, etc.

Découvrez la procédure détaillée de ce service simple, rapide et réalisable sans vous déplacer. Tous les formulaires relatifs aux retours sont disponibles sur la page de cette nouvelle solution.

[Cliquez ici pour accéder à la solution](#)

Etape 1 - Choix du/des formulaires à remplir

Tous les formulaires que vous téléchargez habituellement sur notre site sont disponibles sur la page de la solution d'envoi de vos produits. Une fois remplis, pensez à les joindre à votre colis.

Pour le traitement de votre retour, l'usage de ces formulaires est impératif. Ils vous permettront de fiabiliser vos retours grâce aux informations que vous aurez remplies, et de bénéficier d'un traitement prioritaire au sein de nos services.



Etape 2 - Conditions applicables aux colis contenant des produits au lithium

Le transport de piles/batteries au lithium-ion fait l'objet d'une réglementation relative au transport de marchandises dangereuses. Si elles ont été identifiées comme défectueuses pour des raisons de sécurité ou ont été endommagées, elles peuvent produire une évolution dangereuse de chaleur, d'incendie, ou de court-circuit, et sont strictement interdites au transport.

Ainsi, pour les envois contenant des piles ou batteries au lithium-ion, vous devez coller sur votre colis les 2 étiquettes ci-contre ainsi que le formulaire rempli "ENGAGEMENT DE L'EXPEDITEUR DE BATTERIES LITHIUM DS188 ADR". Tous ces documents sont disponibles en téléchargement sur la page TNT de la solution d'envoi.



Etape 3 - Création du bon de transport

Remplissez les informations vous concernant : renseignements généraux, adresse de ramassage, détails de l'expédition et motif de retour. Ces informations nous permettent de traiter plus rapidement votre demande. L'adresse d'expédition, à savoir les locaux de Sonova France, est remplie par défaut pour vous faire gagner du temps.

Toute demande effectuée après 14h30 sera traitée le jour ouvré suivant entre 15h et 18h.

Une fois ces étapes effectuées, votre colis est prêt à être envoyé. Vous pouvez le remettre directement au transporteur qui viendra chercher le/les colis à votre adresse une fois le ramassage validé.

[Cliquez ici pour accéder à la solution](#)