

Process concernant les chargeurs ou accessoires de charge défectueux à compter du lundi 31 octobre 2022

Les chargeurs ne sont pas des articles réparables via des pièces de rechange comme le sont les aides auditives.

Par conséquent les articles défectueux doivent être remplacés. En fonction du statut de garantie, le remplacement s'effectuera par une commande gratuite (chargeurs sous garantie) ou facturée aux conditions commerciales (chargeurs hors garantie).

De manière à simplifier et accélérer le traitement de ces dispositifs, nous vous recommandons le process suivant :

1. Vérification par vos soins de la garantie du chargeur et la présence du n° de série sur le chargeur.
 - La date de début de garantie retenue est la date de facturation de Sonova.
 - La date retenue pour vérification de la validité de la garantie est la date de réception chez Sonova France.
 - Les dates de garantie sont consultables sur Phonak Target et sur eStore.
2. Si le chargeur est sous **garantie**, envoi du chargeur à l'attention du SAV Sonova FR.
 - L'utilisation d'un [bon de retour/réparation](#) est obligatoire.
 - Le n° de série du chargeur doit impérativement figurer sur le bon de réparation l'accompagnant.
 - En cas d'absence de n° de série sur le chargeur retourné et sur le bon de réparation, une commande de remplacement facturée sera saisie par Sonova France et le chargeur reçu sera mis au rebus.
3. Si le chargeur est **hors garantie**, nous vous invitons à passer directement une commande de renouvellement auprès de notre service Clients ou de la plateforme eStore qui reste le moyen le plus simple et rapide pour passer vos commandes, sans retourner le chargeur défectueux chez Sonova France.
 - Les retours de chargeurs hors garantie seront mis au rebus par Sonova FR sans information au centre et sans saisie d'une commande de remplacement.

Pour toute question, veuillez contacter le Service Technique Phonak : accueil.technique@sonova.com