



## Vérification de votre produit avant de l'envoyer au Service Support SAV

Si vous rencontrez un problème avec votre produit, nous vous conseillons de suivre les étapes décrites ci-dessous avant de joindre le Service Support EPASTO :

- Relisez attentivement le guide d'utilisation de votre produit.
- Vérifiez l'état des piles ou des batteries. En cas de pile ou batterie faible, les performances de votre produit seront diminuées.
- Vérifier la file de message afin de savoir si votre boîtier communique toujours.
- Redémarrer votre boîtier : ouvrir le bouchon de pile, attendre dix secondes et refermer le bouchon.

Si le problème persiste, appelez le Service support EPASTO au +33(0)5 64 11 10 20 ou envoyez un message à l'adresse [contact@epasto.com](mailto:contact@epasto.com).

Lundi - Jeudi : 9h-12h30 / 14h-17h30

Vendredi : 9h-12h

Avec l'aide de nos techniciens, de nombreux problèmes peuvent être résolus par téléphone.

Avant d'appeler le service support EPASTO, assurez-vous d'avoir votre produit à portée de main.

Selon l'ampleur du dysfonctionnement, vous devrez peut-être retourner votre produit au Service Après-Vente EPASTO afin qu'il soit réparé et testé.

**NE RETOURNEZ PAS VOTRE PRODUIT A VOTRE DISTRIBUTEUR.**  
Reportez-vous à la procédure de retour produit ci-dessous.

Veuillez envoyer votre produit à l'adresse suivante :

**Société AD2S**

**Technopole Izarbel, 2 Terrasses Calude Shannon**

**64210 Bidart - FRANCE**

Assurez-vous que votre produit soit suffisamment bien emballé pour éviter tout dommage pendant le transport. AD2S ne pourra être tenu pour responsable si les matériels sont réceptionnés endommagés.

Le matériel est acheminé aux frais et risques du client jusqu'à l'atelier AD2S.

Documents à joindre au matériel :

- Kit Epasto complet (Boitier, pile, chargeur complet)
- Justificatif d'achat indiquant la date d'achat (copie du ticket de caisse ou de facture, disponible en vous connectant sur le site internet)
- Explications des dysfonctionnements constatés sur le document « Bon de retour » (téléchargeable sur notre site)
- Adresse postale pour le retour du matériel
- Coordonnées téléphoniques et e-mail

AD2S refusera un service de garantie gratuit si le justificatif d'achat ne peut pas être présenté ou si les informations qu'il contient sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

Dans le cas où la cause de la panne ne rentrerait pas dans le cadre de la garantie (utilisation non conforme ...), le client sera informé que l'intervention sera considérée comme hors garantie et recevra un devis de réparation (nos devis sont gratuits que vous décidiez ou non de faire la réparation).

Une somme forfaitaire de 30 € TTC sera facturée en cas de retour SAV non justifié (par exemple pile hors service, pile mise dans le mauvais sens ...).