



Découvrez

www.yglobal.be

PROCEDURES RMA – Retour marchandise

Liste des fabricants :

ACER.....	2
AXEL.....	3
CISCO/LINKSYS.....	4
FUJITSU.....	5
HP.....	6
IBM SERVEURS WINDOWS/AS400 HARD & SOFT	7
IBM PRINTERS/INFOPRINT/RICOH.....	8
IOMEGA	9
LENOVO.....	10
LEXMARK.....	11
PSION	13
SAMAP MAINTENANCE/ PRINTERS PRINTRONIX & PSI.....	14
SIGROUP.....	15
TOSHIBA.....	16
WESTERN DIGITAL.....	17
ZEBRA.....	18

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
 ☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
 B-1400 Nivelles
 RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
 Tél : +32 67 88 77 91
 TVA : BE 0433 120 044
 BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
 Fax : +32 67 88 36 88
 ING : 348-0393246-72
 SWIFT : BBRUBEBB



ACER

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Toutes les infos ci-dessous sont disponibles sur [le site](#).

Problème technique hardware couvert pendant la période de garantie.

Assistance téléphonique : Belgique : 078/15.00.23 Luxembourg : 90072223

Vous pouvez contacter votre centre d'appel muni de votre certificat AcerAdvantage et avec votre ordinateur allumé. Des professionnels vous aideront à isoler les problèmes et à les résoudre.

Pour des problèmes qui ne peuvent être résolus à distance, les opérateurs Acer vous indiqueront comment contacter leur transitaire express qui viendra retirer chez vous le produit défectueux pour le livrer au centre de réparation Acer. Une fois réparé, le produit sera livré directement chez vous. Les frais de transport sont à la charge d'Acer.

Vous pouvez-également faire une demande d'assistance en ligne via [le site](#) « customercare »

Si votre produit est hors garantie, merci de contacter les numéros suivants :

BE : 0900/25003

LU : 900/74004

Après avoir retourné votre machine, Acer établira un devis de réparation de celle-ci qui vous permettra de choisir de la réparer ou non. Les frais de port enlèvement-livraison sont à votre charge et, en cas de refus de réparation, un supplément de frais administratifs sera également facturé.

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chainoux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



AXEL

Vérifier si votre produit est toujours sous garantie. Pour cela, relevez le **numéro de série** de la platine et encodez-le [ici](#).

Si la garantie est expirée, inutile de la renvoyer car il ne sera pas réparée et des frais de traitement vous seront facturés. Ses frais s'élèveront à 20,00€ Htva par platine.

Avant de renvoyer une platine défectueuse, vérifiez si une mise à jour du firmware est disponible. Si c'est possible, installez-la et voyez si ça ne résout pas le problème.

Les firmwares sont disponibles sur le [site](#).

Si cela ne résout rien, emballez soigneusement la platine et renvoyez-la à l'adresse suivante :
Alliance Distribution / Centre de réparation

Boulevard de l'Ourthe 100 / 4053 Embourg

CHAQUE ENVOI DOIT ETRE ACCOMPAGNE DU FORMULAIRE CI-JOINT
COMPLETE. **Veillez d'abord l'enregistrer avant de le compléter.**

→ [Formulaire](#)

Une fois la platine réceptionnée par le centre de réparation, une confirmation de réception vous sera envoyée.

Un premier diagnostic sera posé dans les 72h.

Si la platine peut être réparée en atelier, elle le sera et vous sera renvoyée.

Si elle ne le peut pas, elle sera renvoyée chez le fabricant en France.

La garantie Axel est une garantie « retour-atelier », les frais de ports sont à votre charge (aller-retour).

Contact : 04/366.11.83. ou rma@adbelux.be

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chainoux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Découvrez

www.yglobal.be

CISCO/LINKSYS

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Support téléphonique :

Belgium 0800 80 580
Luxembourg 8002-5951

Support [en ligne](#) :

Procédure [RMA](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Fujitsu

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Telephone: +32 (0)2 536 61 11
E-mail: info.belgium@ts.fujitsu.com

All Products

Telephone: +32 (0)2 536 61 00
Openings hours: Monday - Friday from 08:00 - 19:00 (UTC+1)

Aide at activating servicepacks

Telephone: +32 (0)2 536 61 01
Openings hours: Monday - Friday from 08:00 - 19:00 (UTC+1)

Servicepacks with SLA and maintenance contracts

Telephone: +32 (0)2 371 52 00

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Découvrez

www.yglobal.be

HP

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Vous pouvez vérifier le statut de la garantie de votre machine sur le [site](#)

Garantie & hors-garantie

Belgique 078 600 600
+32 (0)26 200 099 alternative

Luxembourg

+352 27 303 303

Pour tout renseignement complémentaire, consultez la [page](#)

Support en [ligne](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



IBM serveurs Windows/AS400 Hard & Soft

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, **le type et modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Vous pouvez vérifier le statut de la garantie de votre machine via ce [lien](#)

Garantie et hors garantie
 Pour le hardware & le software
 7j/7 & 24h/24
 Belgique : 02/339.36.11
 Luxembourg : 00352/ 360385 222

Pour entrer un « call » hardware, vous devez fournir :

- le type et numéro de série de la machine
- une description du problème
- une estimation de la sévérité de l'impact du problème sur votre business
- le nom d'une personne de « contact » technique sur place

Pour entrer un « call » software, vous devez fournir :

- votre numéro de client IBM
- l'operating système
- une description du problème
- une estimation de la sévérité de l'impact du problème sur votre business
- le nom d'une personne de « contact » technique sur place

Support en [ligne](#) :

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
 ☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
 B-1400 Nivelles
 RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
 Tél : +32 67 88 77 91
 TVA : BE 0433 120 044
 BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
 Fax : +32 67 88 36 88
 ING : 348-0393246-72
 SWIFT : BBRUBEBB



IBM PRINTERS/INFOPRINT/RICOH

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Garantie et hors garantie
 Pour tout type d'imprimante
 7j/7 & 24h/24
 Belgique : 02/558.26.00
 Fax : 02/558.27.15
 E-mail : info@ricoh.be

Luxembourg : 00352/ 33.58.86
 E-mail : info@ricoh.lu

S.I. GROUP sa/nv
 Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
 Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
 B-1400 Nivelles
 RPM Verviers

www.sigroup.be
 Tél : +32 87 31 40 60
 Tél : +32 67 88 77 91
 TVA : BE 0433 120 044
 BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be
 Fax : +32 87 31 70 77
 Fax : +32 67 88 36 88
 ING : 348-0393246-72
 SWIFT : BBRUBEBB



IOMEGA

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Contactez l'assistance Iomega® :
Belgique : 0800-791-66 (02 808 47 28)
Luxembourg : 800-2-7971

Si votre produit est sous garantie et si vous avez souscrit à l'Iomega Service Plan, vous pouvez appeler gratuitement l'assistance 24h/24, 7j/7 (assistance disponible en anglais uniquement entre 18h et 9h).

Si votre produit est sous garantie mais que vous n'avez pas souscrit à l'Iomega Service Plan, vous pouvez appeler gratuitement l'assistance aux heures normales, du lundi au vendredi et de 9h à 18h.

Si votre produit n'est pas sous garantie ou si vous souhaitez contacter l'assistance téléphonique en dehors des heures normales et si vous n'avez pas souscrit à l'Iomega Service Plan, des frais d'assistance de 40€ htva par incident vous incomberont.

Pour consultez le statut de votre garantie, utilisez ce [lien](#) :

Politique du service d'assistance technique :

Les agents hautement qualifiés du service d'assistance Iomega sont disposés à vous aider dans toute procédure de dépannage de base sur les produits pris en charge par l'intermédiaire du Web, par e-mail ou par téléphone.

Le service d'assistance est donc en mesure de fournir :

- Un dépannage de base pour le matériel et les configurations logicielles Iomega pris en charge
- Un service d'assistance par le biais du [site Web](#)
- Un service d'assistance assuré par ses agents par téléphone ou par e-mail.
-

Le service d'assistance n'est pas en mesure de fournir :

- L'assistance sur site (à moins que vous n'ayez souscrit un Programme de services)
- Le remboursement des services de dépannage ou d'assistance assurés par des tiers
- Le dépannage de matériel ou de logiciels tiers

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chainoux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60

Tél : +32 67 88 77 91

TVA : BE 0433 120 044

BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77

Fax : +32 67 88 36 88

ING : 348-0393246-72

SWIFT : BBRUBEBB



- La consultation technique avancée
- L'assistance technique des configurations non prises en charge
- Tout service dépassant les procédures de dépannage de base

LENOVO

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Vous pouvez vérifier le statut de la garantie de votre machine à ce [lien](#) :

Garantie et hors garantie
 Pour tout type de machine
 7j/7 & 24h/24
 Belgique : 02/339.36.11
 Luxembourg : 00352/ 360385 222



LEXMARK

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Technical Support Contacts:

Technical support for laser- and matrix printers and printservers

Dutch Phone : +32 (0)2 710 62 19

French Phone : +32 (0)2 710 62 20

Fax : +32 (0)2 710 62 21

Inkjet Printers & All-In-Ones

Dutch Phone : +32 (0)2 711 97 66

French Phone : +32 (0)2 711 96 90

Fax : +32 (0)2 711 97 61

Vérifiez le statut de la garantie de votre machine sur [site](#)

Support [en ligne](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Découvrez

www.yglobal.be

NETASQ via SI GROUP S.A. au 087/31.40.60

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



PSION

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.
Pour ce faire, enlevez la batterie, le numéro se trouve collé dans ce compartiment..

Support pour le Belgique :

Pendant les heures de bureau du lundi au jeudi de 9 à 18 heures et le vendredi de 9 à 17 heures: accès direct par téléphone : 0 703 000 19 ou par mail : support.belgium@psion.com avec un délai de réponse de 4 heures.

En dehors des heures de bureau : il faut être couvert par un contrat i-Serv 24/7 nécessitant un Customer Site ID pour accéder au support. 0 703 000 19 ou par mail : hd24@psion.com avec un délai de réponse au jour ouvrable suivant.

Sur le [Web](#) 24/7

Via l'application Teknet pour obtenir un RMAs, Ticket...

Support pour le Luxembourg:

Pendant les heures de bureau du lundi au jeudi de 9 à 18 heures et le vendredi de 9 à 17 heures: accès directe par téléphone : 800 40 003 ou par mail : support.luxembourg@psion.com avec un délai de réponse de 4 heures.

En dehors des heures de bureau : il faut être couvert par un contrat i-Serv 24/7 nécessitant un Customer Site ID pour accéder au support. 0 703 000 19 ou par mail : hd24@psion.com avec un délai de réponse au jour ouvrable suivant.

Sur le [Web](#) 24/7 à

Via l'application Teknet pour obtenir un RMAs, Ticket...

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chainoux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



SAMAP maintenance/ printers PRINTRONIX & PSI

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Support technique en ligne :

Tél. : 02/240.95.99

Fax : 02/240.95.91

e-mail : call@samap.be

Réparation de vos équipements sur votre site ou en atelier. Ces réparations peuvent être effectuées sur base d'un devis, sur base de plafonds préétablis dans un contrat.

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60

Tél : +32 67 88 77 91

TVA : BE 0433 120 044

BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77

Fax : +32 67 88 36 88

ING : 348-0393246-72

SWIFT : BBRUBEBB



SIGROUP

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Au 087.31.40.60, demandez Peter De Smedt ou par mail à pde@sigroup.be

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Toshiba

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Support:

Vous avez un problème matériel avec votre ordinateur:

Du lundi au vendredi de 08:30H à 19:00H,
le samedi de 09:00H à 13:00H

Au départ de la Belgique:

Tel. 070-223344

Fax : +31 76 543 8791

Au départ du Luxembourg:

Tel. +32(0)70-223344

Fax : +31 76 543 8791

Support [en ligne](#)

[DIRECT SUPPORT](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



Découvrez

www.yglobal.be

WESTERN DIGITAL

Pour accélérer le traitement de votre appel nous vous conseillons de préparer vos coordonnées, le **modèle** utilisé et son **numéro de série**.

Vérifiez le statut de la garantie de votre machine sur [site](#)

Procédure [RMA](#)

Belgique	00800-27549338	Lundi-jeudi	De 9 à 17:30 h (CET)
		Vendredi	De 9 à 16 h (CET)

Support en [ligne](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chaineux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB



ZEBRA

France Regional Office (Paris)
1 Place des Marseillais
94220 Charenton le Pont
France
Phone: +33 (0) 1 53 48 12 60
Fax: +33 (0) 1 53 48 12 70
Technical Helpdesk: +33 (0) 1 53 48 12 74
[Technical Helpdesk France](#)

Support en [ligne](#) :
Vérifier le statut de la garantie via ce [lien](#)

S.I. GROUP sa/nv

☐ Zoning Industriel - Rue de Rechain, 45
☐ Rue de l'industrie, 20

B-4650 Chainoux
B-1400 Nivelles
RPM Verviers

www.sigroup.be

Tél : +32 87 31 40 60
Tél : +32 67 88 77 91
TVA : BE 0433 120 044
BE38 3480 3932 4672

info@sigroup.be

Fax : +32 87 31 70 77
Fax : +32 67 88 36 88
ING : 348-0393246-72
SWIFT : BBRUBEBB