



## AIRCRAFT

### 1003131\_RECOURS EN GARANTIE ROBIN – Procédure Client

Pour faire une demande de garantie pour un avion neuf, merci de bien vouloir suivre la procédure suivante :

1. Contactez notre service technique via l'adresse email suivante :  
[garantie.avion@robin-aircraft.com](mailto:garantie.avion@robin-aircraft.com)
  - a. Détaillez aussi clairement et exhaustivement que possible votre problème
  - b. Renseignez vos coordonnées
  - c. Vous serez recontactés dès que possible pour définir les solutions techniques et pour un diagnostic
  
2. Une fois l'origine de la panne / le diagnostic technique à engager déterminés, pour obtenir le remplacement des pièces défectueuses, vous devrez remplir le formulaire de recours en garantie 1003130 disponible ci-après.
  - a. Remplissez chaque champ en détaillant votre demande
  - b. Fournissez les documents demandés (EASA Form1, ...)
  
3. Joignez au formulaire la pièce défectueuse et renvoyez là à l'adresse suivante :  
*Service Garanties Robin Aircraft, 1B route de troyes, 21121 Darois*
  
4. Commandez la pièce de remplacement en envoyant un email à l'adresse [garantie.avion@robin-aircraft.com](mailto:garantie.avion@robin-aircraft.com).
  - a. La réception de votre commande sera confirmée par l'envoi à votre adresse de la facture correspondante
  - b. La pièce vous sera envoyée à réception du règlement et sous réserve de disponibilité immédiate. Sinon le délai vous sera communiqué par le service Garanties.
  
5. Une fois que nous avons réceptionné et inspecté votre pièce et que le défaut de la pièce est confirmé, un avoir est émis et vous êtes remboursés des sommes avancées.

Pour toute question relative aux garanties à laquelle la présente procédure n'aurait pas répondu, merci de nous contacter à l'adresse suivante :

[casimir.pellissier@robin-aircraft.com](mailto:casimir.pellissier@robin-aircraft.com)