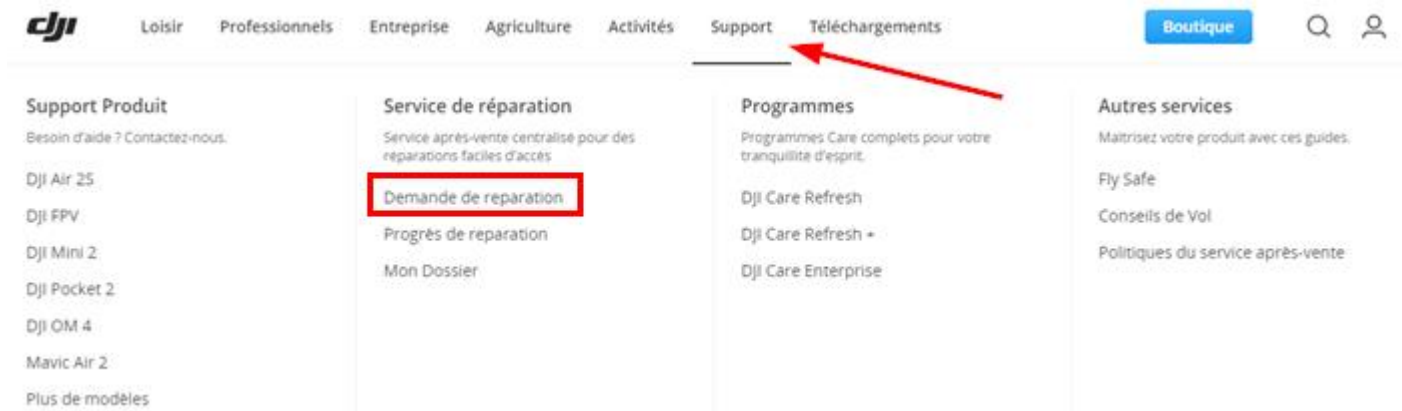




Guide RMA

Demande de réparation en ligne

Étape 1: Pour faire une demande de réparation en ligne, veuillez vous rendre sur le site officiel DJI : <https://www.dji.com>, puis sur la page d'accueil, faites glisser votre souris sur « Support », puis choisissez « Demande de réparation »



Étape 2: Pour commencer la demande de réparation en ligne, veuillez cliquer sur le bouton bleu « Effectuer une demande de réparation » :

Processus de réparation en ligne






Guide RMA

Étape 3: Dans Zone, choisir « Europe » et dans Country/Region, choisir le pays où vous résidez (exemple France) puis cliquez sur Soumettre:

Veuillez sélectionner votre zone de service ×

Zone

Pays/région



Étape 4: Vous avez un choix qui s'offre à vous pour soit sélectionner parmi les produits que vous possédez (vous devez être connecté à votre compte DJI) (1), soit indiquer le numéro de série pour qu'il soit reconnu (2) soit en choisissant le modèle de produit, puis cliquez sur suivant « Suivant », (3),

Pour cet exemple nous avons choisi le Mavic Mini.



Guide RMA

Étape 5: Vous devez ensuite cliquer sur « Réparation – Intervention DJI Care » pour soit faire une demande de réparation, soit demander à utiliser le DJI Care Refresh. Le choix remplacement concernera les produits réceptionnés défectueux au déballage). Pour un remplacement, merci d'envoyer un e-mail à support.eu@dji.com

Demande de service

1 Appareil — 2 **Dysfonctionnement** — 3 Pièces — 4 Adresse — 5 Soumettre

Veuillez remplir les informations du dossier.

Veuillez sélectionner un service. [Que dois-je choisir ?](#)

☒ **Réparation - Intervention DJI Care**

☐ Remplacement

Quel est le problème rencontré avec votre produit ?

Problème matériel

Dégâts dus à l' eau

Dysfonctionnements de la nacelle et de la caméra

Erreur de la radiocommande

Égratignures ou fissures

Dysfonctionnement de la batterie

Erreur du système de détection infrarouge et inférieur

Dysfonctionnement du compas ou de l' IMU

Erreur de propulsion

Dégât dû à un accident

Logiciels et autres

Échec de la mise à jour du firmware

Dysfonctionnement d' un accessoire

Échec de l' activation

Erreur du mode de vol intelligent

Autres

Après avoir cliqué sur « Réparation – Intervention DJI Care », cliquez ensuite sur un des problèmes que vous rencontrez (plusieurs choix sont possibles).



Guide RMA

Étape 6: Après avoir effectué votre choix, vous pouvez donner plus de précisions via un court descriptif.

Quel est le problème rencontré avec votre produit ?

Problème matériel

Dégâts dus à l' eau

Dysfonctionnements de la nacelle et de la caméra

Erreur de la radiocommande

Égratignures ou fissures

Erreur de propulsion

Dysfonctionnement de la batterie

Dysfonctionnement du compas ou de l' IMU

Erreur du système de détection infrarouge et inférieur

Dégât dû à un accident

DJI ne fournira que des services de réparation pour le problème de votre produit.

Logiciels et autres

Échec de la mise à jour du firmware

Dysfonctionnement d' un accessoire

Échec de l' activation

Erreur du mode de vol intelligent

Autres questions

Une description détaillée de votre problème nous aidera à déterminer sa cause plus rapidement et à réduire le temps de traitement.

Veuillez décrire votre problème ici.

Contactez notre assistance en ligne pour tenter de résoudre le problème.



Service Chat



Téléphone



E-mail

J' ai contacté l' assistance en ligne, mais le problème ne peut pas être résolu.

Continuer



Guide RMA

Une preuve d'achat est demandée, si vous avez une preuve d'achat, cliquez sur "Télécharger une preuve d'achat"

Si vous avez DJI Care/DJI Care Refresh, cliquez sur « J'ai souscrit à un forfait de service DJI ». **Voir page 9 pour plus d'informations***

Veuillez charger votre preuve d'achat et saisir la date de réception. Cela peut réduire le temps de traitement.

Canal d'achat ▼

Date de réception



[Télécharger une preuve d'achat](#)

☐ J'ai souscrit à un forfait de service DJI

Si vous cliquez sur « Dégât dû à un accident » et si vous reconnaissez être responsable du problème que vous rencontrez, cliquez sur "Problème lié à l'utilisateur" puis sur "Suivant". Si vous estimez ne pas être responsable de l'accident, veuillez cliquer sur « Problème lié au produit » :

Erreur du système de détection infrarouge et inférieur

Dégât dû à un accident

Logiciels et autres

Échec de la mise à jour du firmware

Dysfonctionnement d'un accessoire

Échec de l'activation

Erreur du mode de vol intelligent

Autres questions

Une description détaillée de votre problème nous aidera à déterminer sa cause plus rapidement et à réduire le temps de traitement.

Veuillez décrire votre problème ici.

Veuillez charger votre preuve d'achat et saisir la date de réception. Cela peut réduire le temps de traitement.

Canal d'achat ▼

Date de réception



[Télécharger une preuve d'achat](#)

☐ J'ai souscrit à un forfait de service DJI

Selon votre estimation, quelle peut être la cause de l'accident ?

[Que dois-je choisir ?](#)

☐ Problème lié au produit ☐ Problème lié à l'utilisateur

[PRÉCÉDENT](#)

[SUIVANT](#)



Guide RMA

Vous pouvez ensuite décider si vous souhaitez qu'une analyse des données de vol soit effectuée par DJI (une analyse a lieu une fois le drone réceptionné dans le centre de réparation). Si vous ne souhaitez pas d'analyse, cliquez sur « Non, merci. » et cliquez sur « Suivant ».

Selon votre estimation, quelle peut être la cause de l'accident ?

[i](#) Que dois-je choisir ?

☒ Problème lié au produit ☐ Problème lié à l'utilisateur

DJI propose un service d'analyse des données pour les produits sous garantie afin de déterminer la cause de l'accident. Cela nécessite un délai de traitement supplémentaire de 3 à 5 jours ouvrables. Souhaitez-vous demander une analyse des données ?

☒ Non, merci. ☐ Demander l'analyse des données

Si vous souhaitez comprendre les principes de l'analyse des données, cliquez [ici](#).

[PRÉCÉDENT](#)

[SUIVANT](#)

Si vous souhaitez une analyse des données de vol, cliquez sur « Demander l'analyse des données »

DJI propose un service d'analyse des données pour les produits sous garantie afin de déterminer la cause de l'accident. Cela nécessite un délai de traitement supplémentaire de 3 à 5 jours ouvrables. Souhaitez-vous demander une analyse des données ?

☐ Non, merci. ☒ Demander l'analyse des données

* Sélectionnez la date à laquelle l'accident s'est produit.

Cliquer ici



Indiquez la date à laquelle s'est produit le crash



Guide RMA

Sélectionnez l'environnement de l'accident:

* Sélectionnez l'environnement de vol où l'accident s'est produit.

Ville	Banlieue	Front de mer	Intérieur	Plateau
Désert	Nuit	Autres questions		

Sélectionnez une condition anormale avant l'incident :

* Sélectionnez la condition anormale avant l'accident.

Vitesse horizontale non contrôlée	
Absence de contrôle de la hauteur verticale	Chute sans collision
Erreur d'écran noir sur la liaison vidéo descendante	
Dysfonctionnement du Retour au point de départ	
Dysfonctionnement de l'évitement d'obstacles	Autres questions

Indiquez ensuite l'adresse e-mail du compte DJI utilisé lors du vol durant lequel l'incident à eu lieu l'incident.



Guide RMA

* Renseignez le compte DJI que vous utilisiez lorsque l'accident s'est produit.

P. ex. support@dji.com

Veillez ensuite faire une synchronisation des Flight Records. Vous trouvez les Flight Records sur l'application lorsque vous êtes sur la page d'accueil, cliquez sur les 3 barres noires en haut à droite, puis sur Flight Records, ensuite cliquez sur le nuage en haut à droite pour faire la synchronisation.

Une fois la synchronisation terminée, cochez « J'ai synchronisé mes données de vol. »

* Assurez-vous que vos données de vol ont bien été synchronisées afin que notre ingénieur puisse les analyser à temps. [Comment synchroniser mes données de vol](#)

☐ J'ai synchronisé mes données de vol.

Si vous avez une vidéo de l'incident, vous pouvez la télécharger sur Google Drive ou Dropbox et indiquer le lien dans le champ « Lien vidéo ». **En fournissant une vidéo de l'incident, l'analyse sera plus précise et donnera un meilleur résultat.**

Une fois tous les éléments communiqués, vous pouvez cliquer sur « Suivant ».

Une vidéo de l'accident de votre produit nous aidera à résoudre votre problème plus efficacement. [Comment télécharger](#)

Lien vidéo

SUIVANT



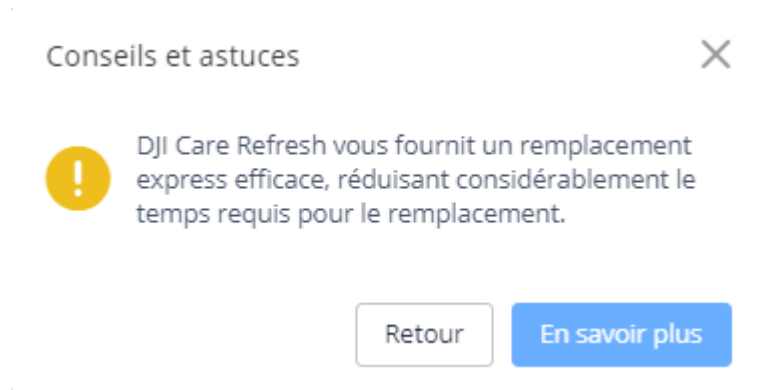
Guide RMA

*DJI Care Refresh :

Si vous avez coché DJI Care lors de l'étape 6

☒ J'ai souscrit à un forfait de service DJI

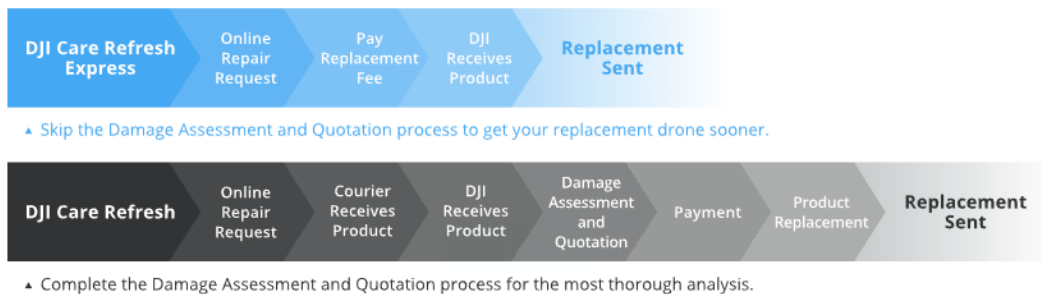
Vous aurez cette fenêtre qui s'affiche, vous pouvez via cette fenêtre demander un envoi via DJI Care Refresh Express. Pour cela, cliquez sur « en savoir plus »



Vous aurez ensuite cette page :

INTRODUCTION TO DJI CARE REFRESH EXPRESS

DJI Care Refresh provides you with an effective DJI Care Refresh Express.



FAQ

1. What is DJI Care Refresh Express? >
2. What is the advantage of DJI Care Refresh Express? >
3. How can I enjoy DJI Care Refresh Express? >

*Warning Tip : PayPal should be used for DJI Care Refresh Express. If the bank transfer payment is needed, please use the [Online Repair Request](#).

Confirm to use DJI Care Refresh Express.

Continue to use Online Repair Request.

Pour pouvoir utiliser DJI Care Refresh Express, cliquez sur « Confirm to use DJI Care Refresh Express. »



Guide RMA

Enter Product SN

[How to check Aircraft SN and Gimbal SN](#)

Aircraft SN

Confirm

If you have any questions, click here to contact [DJI Support](#).

Le numéro de série du drone vous sera alors demandé. Une fois le numéro de série renseigné, vous pouvez cliquer sur « Confirm » et suivre le reste de la procédure jusqu'à finalisation de la demande.

Étape 7: Une fois que vous avez cliqué sur « Suivant » lors de l'étape 6, vous aurez la page suivante :

Demande de service



Envoyez-nous vos appareils

Que dois-je choisir ?

Si vous souhaitez avoir recours au programme de service, veuillez envoyer les pièces en respectant les exigences de la liste :

[Pièces pour DJI Care Refresh/Plus :](#)

(FAQ : n° 5)

[Pièces pour Enterprise Shield :](#)

(FAQ : n° 8)

☒ Composant défectueux ☐ Ensemble de produits complet

Si vous ou le service client DJI avez déterminé qu' un seul composant est défectueux, par exemple, si la batterie ne peut être rechargée ou si le bouton de la radiocommande est lâche, il vous suffit d' envoyer le composant défectueux.



Composant défectueux

Veuillez NE PAS nous envoyer :



Batterie fonctionnant normalement ou gravement endommagée



Produits non DJI



Hélices intactes



Carte SD fonctionnant normalement

[PRÉCÉDENT](#)

[SUIVANT](#)



Guide RMA

Vous pouvez alors indiquer si vous souhaitez ne renvoyer que le produit présentant le défaut ou bien toute la boîte avec tous les accessoires. Si vous ou DJI avez déterminé que seul un élément présente un défaut (par exemple batterie qui ne charge plus ou un bouton de la radiocommande qui a été perdu), vous pouvez alors cliquer sur « Composant défectueux ».

Si il n'est pas possible de déterminer quel élément présente le défaut, vous pouvez cliquer sur « Ensemble de produits complet ».

Une fois terminé, cliquez sur « Suivant ».

Étape 8: Lors de cette étape, vous devez indiquer l'adresse de livraison à laquelle sera renvoyé le produit une fois réparé ou renvoyé en cas de refus de paiement :

Demande de service

Veuillez confirmer votre adresse de réception

Adresse de retour

Adresse de retour

Destinataire

Adresse du centre de réparation DJI

Adresse de réception

Veuillez sélectionner une adresse. Si l'adresse enregistrée se trouve en dehors de la zone de service de DJI, elle ne pourra pas être sélectionnée.

Ajouter une nouvelle adresse

Éditer
Supprimer

Numéro de TVA (pour les entreprises)

Les déclarations ultérieures ne peuvent pas être prises en considération

Numéro de TVA (pour les entreprises)

PRÉCÉDENT

SUIVANT

Pour indiquer votre adresse de livraison, cliquez sur « Ajouter une nouvelle adresse »

Si vous êtes une entreprise, veuillez indiquer s'il vous plaît le numéro de TVA.

Une fois terminé, cliquez sur « Suivant ».



Guide RMA

Étape 12: Ceci est la dernière étape et est un récapitulatif avant la création du dossier de réparation.

Demande de service



Vos informations seront envoyées. Veuillez confirmer les informations suivantes

Informations sur les produits Modèle :Mavic Mini - The Everyday FlyCam [Éditer](#)
Numéro de série : [redacted]
Forfait de services :Non disponible

Informations sur le dossier Type de service :Réparation [Éditer](#)
Description du problème :Dysfonctionnements de la nacelle et de la caméra;nothing works
Analyse des données :Facultatif

Produits à envoyer Mavic Mini - The Everyday FlyCam Composant défectueux [Éditer](#)

Informations logistiques Adresse de réception : [redacted] [Éditer](#)
[redacted]
Adresse DJI :DJI REPAIR DEPT
Bijldorp-Oost 6, 2992LA, Barendrecht, The Netherlands
1. Si vous êtes éligible pour une étiquette de retour, vous la recevrez dans un délai de deux jours ouvrables. Sinon, vous en serez informé par email.
2. En cas de perte du colis, veuillez contacter le service client DJI dès que possible. Le temps nécessaire à UPS pour enquêter au sujet du colis perdu est soumis au contrat de service figurant sur le site Web d' UPS.
3. Si vous résidez dans un pays non membre de l' UE, vous devez inscrire « Composant défectueux - Aucune valeur commerciale » sur la facture et envoyer la facture avec vos produits.

DJI peut facturer des frais d' évaluation des dommages de 50 euros par heure si vous refusez de réparer votre appareil après la réception du devis.

→ ☒ J' ai lu et accepté les conditions générales de la demande de réparation en ligne

[PRÉCÉDENT](#)



SOUMETTRE

Une fois tous ces éléments pris en compte, vous pouvez cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de la demande de réparation en ligne » et cliquer sur « Soumettre ».

Un nouvel onglet s'ouvrira sur votre navigateur internet et avec le formulaire que vous avez rempli en ligne et le numéro de dossier (format CAS-XXXXXXX-XXXXXX), vous devez imprimer ce formulaire et également l'envoyer avec vos produits.



Guide RMA



Demande envoyée!

Numéro de dossier : 

IMPRIMER MON DOSSIER

Veillez ensuite envoyer votre produit à temps.

1. Cher client, votre cas a bien été soumis! Cliquez sur « Imprimer mon dossier », puis imprimez et placez le document dans le colis que vous envoyez à DJI.

2. Si vous n'envoyez pas ce document avec votre colis, le processus sera retardé et l'article risque d'être renvoyé sans être réparé.

3. Pour rappel, vous serez informé sous deux jours ouvrés après création du dossier concernant le renvoi du dossier.

Si vous êtes éligible, une étiquette de transport vous sera communiquée par e-mail.

Si vous n'êtes pas éligible, vous serez informé par e-mail.

4. Une fois votre dossier référencé dans nos ateliers vous serez automatiquement notifié par e-mail.

Vous pouvez consulter l'avancement de votre demande de service comme suit :

Accédez au centre de services en ligne DJI, [Requête relative à la progression de la réparation](#) pour consulter l'état d'avancement du dossier.

Accédez à [Mon compte](#), cliquez sur Détails du dossier pour vérifier l'avancement du service de votre dossier.

Votre demande de réparation en ligne est officiellement terminée.



Guide RMA

Si vous avez d'autres demandes, merci d'envoyer un e-mail à support.eu@dji.com avec un descriptif de votre souci.

Si la demande de réparation en ligne ne peut pas être effectuée, merci d'envoyer un e-mail à support.eu@dji.com pour être assisté.



Produit *	Votre nom complet * *	Continent *	Pays/Région *
Votre adresse e-mail *	Votre numero de telephone	Numero De Telephone	Type de probleme
Nom du revendeur	S/N (Num. serie)	Sujet *	
Description du probleme *			

Preuve d'achat (PPT\PDF\EXCEL\WORD\PNG\JPG\GIF, ≤ 25MB)



Preuve d'achat (PPT\PDF\EXCEL\WORD\PNG\JPG\GIF, ≤ 25MB)



Entrez le code de verification



SOUMETTRE



E-MAIL



CHAT EN LIGNE



TELEPHONE



FORUM



FACEBOOK



SPARK



MAVIC



INSPIRE



PHANTOM



OSMO