

Politique d'autorisation de retour de matériel

Il convient de se conformer à la Politique d'autorisation de retour de matériel énoncée ci-dessous avant de tenter de retourner des Produits au Vendeur. Tout manquement aux procédures d'autorisation de retour de matériel (ARM) risque d'entraîner le rejet ou le retard du traitement de votre retour par le Vendeur ou la possibilité que le(s) Produit(s) retourné(s) soit(soient) refusé(s) et renvoyé(s) à l'Acheteur, en port dû.

Avant de retourner des Produits

1. Un numéro d'autorisation de retour de matériel (numéro ARM) doit être obtenu auprès du Vendeur.
2. Les Produits doivent être emballés de manière adéquate afin d'éviter tout dommage lié au transport. Le Produit à retourner à l'inventaire devra être dans son emballage d'origine, non endommagé.
3. Tous les documents et chaque emballage doivent clairement indiquer le numéro ARM, faute de quoi l'envoi retourné sera refusé et/ou renvoyé à l'Acheteur en port dû.
4. Tout Produit retourné doit être expédié en port payé. Le Vendeur n'accepte pas les envois en port dû.
5. La valeur du crédit, le cas échéant, doit être confirmée par le Vendeur, y compris les frais du Vendeur. Les frais du Vendeur peuvent inclure les frais de restockage, de test, de reconditionnement, de transport et autres frais applicables.

Produits retournés pour obtenir un crédit

1. Les Produits doivent être inutilisés et se trouver dans l'emballage d'origine du Vendeur. Les Produits doivent être emballés de manière adéquate afin d'éviter tout dommage lié au transport.
2. Seuls les Produits du catalogue standard actuellement stockés par le Vendeur et facturés depuis moins d'un an peuvent être retournés pour obtenir un crédit. Le Vendeur se réserve le droit de refuser tout Produit retourné pour obtenir un crédit.
3. Les Produits du catalogue standard sont soumis à des frais de restockage de 20 % minimum, auxquels s'ajoutent les frais de transport initialement payés par le Vendeur.
4. Crédit accordé = prix du produit facturé - 20 % de frais de restockage - frais de transport payés par le Vendeur.
5. Les Produits non stockés du catalogue, personnalisés, spéciaux (six chiffres) ou fabriqués sur commande ne peuvent en aucun cas être retournés pour obtenir un crédit (remarque : ces Produits peuvent être retournés pour réparation. Voir « Produits retournés pour réparation ou remplacement »).
6. S'il est établi que les Produits sont défectueux en raison d'un défaut de matériau ou de fabrication et qu'ils sont conformes à la garantie standard du Vendeur, le Vendeur peut les remplacer, les réparer ou les créditer, y compris les frais de transport appropriés, à la discrétion du Vendeur.
7. Si les Produits retournés pour obtenir un crédit sont considérés comme défectueux en raison d'une erreur du client ou en vertu de l'une des politiques « Exclusions de garantie - Limitation des dommages » telles qu'énoncées dans la garantie de produit standard actuelle du Vendeur, aucun crédit ne sera accordé. Les Produits retournés peuvent, à la demande de l'Acheteur, être réparés ou remplacés aux frais de l'Acheteur. L'Acheteur est responsable des frais de transport (voir « Produits retournés pour réparation ou remplacement »).

8. Le Vendeur se réserve le droit de limiter le nombre de Retours pour crédit qu'un Acheteur peut effectuer au cours d'une année et d'imposer des périodes d'interdiction pendant lesquelles les retours ne seront pas acceptés.
9. Le Vendeur n'offrira aucun crédit pour les matières premières des produits mis au rebut chez le Vendeur.

Produits retournés pour réparation ou remplacement

1. Avant de retourner des Produits pour réparation/remplacement, veuillez contacter le Vendeur pour obtenir un numéro ARM.
2. Si les Produits sont sous garantie, ils seront réparés ou remplacés gratuitement et renvoyés en port payé. La garantie ne s'applique qu'à l'Acheteur original du produit.
3. Si les Produits ne sont pas sous garantie, une estimation des coûts de réparation sera transmise à l'Acheteur, qui pourra alors autoriser l'une des options suivantes dans un délai de 30 jours :
 - a. L'Acheteur autorisera la réparation et fournira au Vendeur un bon de commande valide.
 - b. L'Acheteur autorisera le Vendeur à remplacer les Produits et à fournir au Vendeur un bon de commande valide.
 - c. Demander que rien ne soit fait et autoriser par écrit le Vendeur à retourner les Produits à l'Acheteur, en port dû.
 - d. Demander par écrit au Vendeur que l'unité soit mise au rebut. Le Vendeur n'offrira aucun crédit pour les matières premières des produits mis au rebut chez le Vendeur.
 - e. Si, au bout de 30 jours, l'Acheteur n'a pas indiqué la marche à suivre, l'unité sera retournée aux frais de l'Acheteur et le Vendeur lui facturera tous les frais d'évaluation, de test, d'expédition et de manutention appropriés.