



ASSA ABLOY

Procédure retour matériel

Cher client, afin de vous transmettre un **numéro de RETOUR provisoire**, il convient au préalable de nous fournir les éléments suivants :

Etape 1

Vos coordonnées:

SOCIETE	<input type="text"/>	TELEPHONE	<input type="text"/>
INTERLOCUTEUR	<input type="text"/>	TELECOPIE	<input type="text"/>

Etape 2

Matériel(s) concerné(s) :

	QUANTITE	DESIGNATION EXACTE	MOTIF*
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

* **MOTIF** (inscrire dans la colonne le numéro correspondant au motif approprié) : 1 = SAV / 2 = Avoir

Etape 3

Fournir obligatoirement pour chacun des produits indiqués à l' **Etape 2** les factures **EFF EFF France** ou bons de livraison **EFF EFF France** correspondants en les joignant à ce formulaire et en télécopiant le tout au :

03 88 59 31 60

Attention : sans ces documents votre demande ne pourra pas être traitée

Etape 4

Dans la mesure où toutes ces informations nous sont transmises, nous vous établirons une **autorisation PROVISOIRE de retour** sur laquelle vous trouverez un numéro à détacher et à coller de façon **VISIBLE** sur votre colis

IMPORTANT

- 1) **le matériel retourné doit être complet et dans son emballage d'origine**
- 2) A réception du matériel et après contrôle les actions correctives seront menées conformément à nos conditions générales de vente (voir page 2)
- 3) **Tout retour de matériel sans numéro provisoire de retour sera refusé**
- 4) **Un abattement forfaitaire de 30 % sera systématiquement appliqué pour tout retour de matériel**

Rappel des conditions générales de ventes

ARTICLE VI : RECEPTION, NON CONFORMITE

Le nombre et l'état des produits doivent être impérativement vérifiés à la réception.

En cas de détérioration des colis ou des produits ou de manquants, l'acheteur devra impérativement signaler ces événements sur le bon d'enlèvement ou sur le bon de livraison, en faisant part de ses réserves sur celui-ci accompagné de sa signature. A défaut, la responsabilité de Eff Eff France ne pourra plus être engagée du fait de ces détériorations ou manquants.

En cas de manquants ou de non-conformité des produits retirés ou réceptionnés, les réclamations ou réserves faites par l'acheteur devront être formulées par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept jours suivant la date de livraison par l'acheteur ou tout tiers désigné par lui.

Passé ce délai de sept jours après la livraison des produits, aucune réclamation concernant la conformité des produits ne pourra être admise et Eff Eff France sera déchargée de toute responsabilité, les produits étant réputés conformes à ce qui avait été commandé.

En cas de réclamation de l'acheteur, celui-ci devra fournir tous les justificatifs quant à la réalité des défauts de conformité ou manquants constatés. L'acheteur devra laisser toutes facilités à Eff Eff France pour effectuer ou faire effectuer par tout tiers désigné par elle, toutes les constatations qui lui sembleraient nécessaires. Seule Eff Eff France ou toute personne dûment mandatée par Eff Eff France pourra effectuer ces contrôles et vérifications.

Après contrôle par ses soins, si un défaut de conformité ou un manquant est effectivement constaté par Eff Eff France ou son mandataire, l'acheteur ne pourra demander à Eff Eff France que le remplacement gratuit des articles non-conformes et/ou la fourniture du complément de produits pour combler les manquants. Les défauts de conformité ou manquants ne pourront en aucun cas donner lieu au profit de l'acheteur au paiement de quelques frais, pénalités, indemnités, dommages et intérêts de quelque nature que ce soit. Par ailleurs tout défaut de conformité ou manquant ne pourra en aucun cas justifier la résiliation de la commande.

Toute réclamation effectuée par l'acheteur dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement par l'acheteur des produits conformes livrés.

ARTICLE VII : REPARATION

En cas de retour des produits Eff Eff France pour réparation et sauf si la responsabilité de Eff Eff France est engagée dans les conditions définies à l'article suivant, les réparations seront effectuées et facturées sur la base d'un coût horaire de 32 euros net hors taxes avec un minimum de facturation d'une heure.

Pour la réparation de cylindre il est nécessaire de joindre une clé et si possible le numéro de plan.

ARTICLE VIII : GARANTIES et RESPONSABILITÉS

A défaut de convention particulière expresse, il incombe à l'acheteur de vérifier que les produits commandés correspondent à ses besoins.

Eff Eff France garantit que ses produits sont conformes à la réglementation et aux normes françaises et européennes en vigueur les concernant, quant elles existent. En outre, les produits Eff Eff France ont fait l'objet de tous les contrôles nécessaires pour assurer le bon fonctionnement selon les normes spécifiques Eff Eff France disponibles sur demandes écrites.

Dans le cadre des normes ci-dessus rappelées, Eff Eff France garantit ses produits contre tous vices de matière, de fabrication et de conception pendant une durée propre à chaque produit, à partir de la date de livraison, cette durée de garantie figurant pour chaque produit sur le catalogue Eff Eff France et pouvant être adressée à l'acheteur sur simple demande écrite de sa part.

Si l'acheteur estimait que les produits livrés étaient entachés de défaut de matière ou de vices cachés, il devra avertir Eff Eff France par écrit, sans délai en précisant la nature et l'étendue des vices allégués et en fournissant tous les justificatifs quant à la réalité de ceux-ci.

L'acheteur devra laisser toutes facilités à Eff Eff France pour effectuer ou faire effectuer par tout tiers désigné par elle, toutes les constatations qui lui sembleraient nécessaires, et notamment Eff Eff France pourra solliciter de l'acheteur le retour franco de port des produits litigieux aux fins d'analyse.

Seule Eff Eff France ou toute personne dûment mandatée par Eff Eff France pourra effectuer ces contrôles, analyses et vérifications.

Si à l'issue de ces analyses, contrôle et vérifications il s'avérait que les produits étaient bien défectueux, la garantie Eff Eff France s'appliquerait.

Au titre de la garantie, Eff Eff France s'engage à réparer ou à remplacer gratuitement tout produit reconnu défectueux.

Toute pièce remplacée en application de la garantie ne sera pas restituée.

La garantie de Eff Eff France est strictement limitée à l'obligation de réparation ou de remplacement des produits défectueux et il est expressément précisé que Eff Eff France ne sera en aucun cas tenue à une indemnisation de quelque nature qu'elle soit envers l'acheteur pour tout préjudice de quelque nature qu'il soit et à aucun paiement de quelques frais, pénalités, indemnités ou dommages et intérêts que ce soient du fait des défauts ou des vices entachant les produits vendus par elle.

En outre il est expressément précisé que sont exclus de la garantie les détériorations consécutives :

- à une utilisation des produits Eff Eff France non conforme aux recommandations,
- à une mise en oeuvre non conforme par rapport à la notice de pose,
- à toute modification réalisée sur le matériel sans l'autorisation préalable de Eff Eff France,
- à des contraintes extérieures (vandalisme, incendie ...) ou tout autre cas de force majeure,
- à un défaut d'entretien dû au non-respect des conditions d'entretien ou d'utilisation recommandée par Eff Eff France disponibles sur simple demande écrite de l'acheteur,
- à une usure normale, la garantie ne pouvant en aucun cas avoir pour effet de prolonger la durée de vie des produits Eff Eff France.

Si après examen par Eff Eff France, il s'avérait qu'en réalité les produits n'étaient nullement entachés de défauts ou de vices alors la garantie de Eff Eff France ne pourra trouver à s'appliquer.

En cas de désaccord entre les parties sur l'existence des défauts ou des vices allégués par l'acheteur, celui-ci devra saisir, à défaut d'accord amiable entre les parties, le Tribunal de commerce de Strasbourg afin qu'il statue sur le différend opposant les parties.