



FICHE DE RETOUR PRODUIT

(Remplir 1 fiche pour CHAQUE matériel)

LE MATÉRIEL DOIT ÊTRE RETOURNÉ À VOTRE AGENCE RÉGIONALE

Liste des agences ACCÉDIA DISTRIBUTION et adresses sur :
www.acedia-distribution.com

Tel : 01 43 34 22 50 - Fax : 01 43 33 79 56

Email : sav@acedia.net

TRES IMPORTANT :
Ce document doit impérativement être joint à TOUTE expédition de matériel, faute de quoi le retour ne pourra pas être traité.

Votre Code Client : _____ Cachet et signature : _____
Société : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Fax : _____
Expédié par : _____ Email : _____

DESCRIPTION DU MATERIEL RETOURNÉ	Numéro de série	Code article	N° FACTURE ou BL initial

ATTENTION : Tous les champs doivent être complétés au risque de retarder le traitement de votre demande.

En panne

Non-conforme (**ATTENTION :** Pour toute demande de reprise ou de remplacement, le matériel doit être encore sous garantie mais aussi expédié complet, dans son emballage d'origine sans aucun marquage ni dégradation)

TRES IMPORTANT : Veuillez détailler avec précision tous les problèmes rencontrés avec ce matériel, en précisant le site de l'installation :

Symptôme :
.....
Date de mise en service : Date de la panne :
Autre matériel installé, lié à la panne :

Le renseignement de cette fiche ne saurait constituer un engagement de remplacement ou de réparation de la part de ACCÉDIA DISTRIBUTION. Ils seront conditionnés au contrôle physique de visu réalisé au retour du produit par nos techniciens après-vente.

CADRE RÉSERVÉ À ACCÉDIA DISTRIBUTION :

1. ACCORD DE RETOUR	2. ACCUSÉ DE RECEPTION	3. AVIS TECHNIQUE
N° FRP: Validé par : Date : N° Ticket associé: Commande remplacement ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Produit reçu le : N° BRC ou BRI: Sous période de garantie ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Initiales et visa :	Etat du matériel : Neuf <input type="checkbox"/> Utilisé mais propre <input type="checkbox"/> Utilisé et sale <input type="checkbox"/> Défaut d'aspect <input type="checkbox"/> Autre constat : Date : DEMANDE D'EXPERTISE <input type="checkbox"/>
4. DECISION COMMERCIALE	5. AVIS TECHNIQUE COMPLEMENTAIRE (expertise)	
SG : Réparation <input type="checkbox"/> Échange neuf (agence) <input type="checkbox"/> Échange standard (agence) <input type="checkbox"/> Avoir partiel ou total <input type="checkbox"/> Échange STD ou neuf à faire par Accedia Services <input type="checkbox"/> HG : Devis de réparation ou remplacement <input type="checkbox"/> Restitution du produit au client <input type="checkbox"/> N° BL si échange : Note : Date: Date :	

RETOUR PRODUITS - INSTRUCTIONS A SUIVRE

(Pour plus d'informations, voir nos conditions générales de vente)

- 1- Remplir, avec précision, une « FICHE DE RETOUR » par matériel (OBLIGATOIRE DANS TOUS LES CAS)
- 2- L'envoyer par fax ou email à ACCÉDIA DISTRIBUTION pour rechercher la meilleure solution de retour avec nos conseillers et obtenir un n° d'accord préalable (voir nos coordonnées sur la « FICHE DE RETOUR »). **Dans tous les cas, il est obligatoire de contacter ACCÉDIA DISTRIBUTION afin d'obtenir un accord écrit avant tout retour. Dans le cas contraire, ACCÉDIA DISTRIBUTION se réserve le droit de tenir le produit à disposition du client.**
- 3- **ENVOYER LE MATÉRIEL À VOTRE AGENCE ACCÉDIA DISTRIBUTION** Liste des agences et coordonnées sur notre site : accedia-distribution.com.
- 4- A réception du matériel, ACCÉDIA DISTRIBUTION vous en accuse réception. Conservez l'accusé de réception.
- 5- ACCÉDIA DISTRIBUTION s'engage à un service de qualité dans tous les cas de figure :

LE PRODUIT EST EN PANNE

L'étape préalable à toute demande de retour est de contacter les conseillers de votre agence (avec les conseils et diagnostic de nos conseillers, le problème peut se régler rapidement et sans frais inutiles).

- Cochez la case EN PANNE de la fiche retour produit.
- EN CAS D'URGENCE : les conseillers de votre agence vous aideront à passer une commande urgente de remplacement pour continuer à faire fonctionner votre installation.
- Le matériel déclaré en panne doit être retourné à ACCÉDIA DISTRIBUTION dans son emballage d'origine, parfaitement emballé et protégé.
- Le matériel retourné fera l'objet d'une expertise dont les conclusions vous seront communiquées
- En fonction de l'expertise et de la date d'achat du matériel, il pourra vous être proposé :
 - La prise sous garantie du produit
 - Un devis de réparation du produit
 - La restitution du produit si la réparation est impossible ou trop onéreuse
 - Un devis de remplacement par un produit équivalent
- Sont exclus de la garantie
 - Les consommables (piles, batteries, ampoules, etc...)
 - Les produits endommagés suite à une erreur de montage, une modification ou utilisation non conforme aux instructions fabricant ou toute mauvaise manipulation
 - Les produits endommagés suite à des catastrophes naturelles, des cas de force majeure, des cas fortuits
 - Les produits mal emballés et mal protégés lors du retour et détériorés de ce fait
 - Les frais d'entretien et de démontage des produits
 - Les dommages consécutifs ou non à la panne

LE PRODUIT QUI VOUS A ETE LIVRE EST NON CONFORME A VOTRE BESOIN

- Cochez la case NON CONFORME de la fiche retour produit
- Le matériel doit être retourné à ACCÉDIA DISTRIBUTION (votre agence) dans son emballage d'origine, parfaitement emballé et protégé
- Le matériel retourné fera l'objet d'un contrôle d'état neuf
- Un avoir partiel ou total vous sera proposé selon l'état du matériel et le délai de restitution

TRANSPORT

Les retours vers ACCÉDIA DISTRIBUTION doivent s'effectuer en port payé.

ATTENTION : les produits détériorés lors du transport entre ACCÉDIA DISTRIBUTION et vous ne pourront en aucun cas entrer dans le cadre de la garantie, si vous n'avez pas émis les réserves légales auprès du transporteur (par lettre en Recommandée avec AR ou par email) sous 48H à compter de la réception.