



## 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](http://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.