



DIFFUSION
CABLES
CONNECTEURS
CORDONS

Chartre Service Après-Vente

La Chartre SAV définit les règles applicables aux demandes de retour de marchandise ainsi que les modalités pratiques à suivre pour retourner un produit dans le cadre du SAV.

Article 1 : Demande de retour

Le Client souhaitant retourner un produit doit obligatoirement compléter une demande de retour sur le site internet de **D3C**.

En précisant :

- son nom ou numéro de compte client
- le numéro du bon de livraison ou de la facture
- la date d'achat
- la référence du produit et la quantité
- le motif exact et détaillé de la demande de retour
- l'état du produit et le numéro de série du produit

La demande de retour de Produits doit être demandée dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la livraison.

Les demandes présentées hors délais seront systématiquement rejetées.

Aucun retour ne peut être effectué sans l'accord préalable écrit de **D3C** transmis au Client sous forme d'un bon de retour avec un numéro de retour ("**RMA**").

Ce numéro de retour sera confirmé au Client sous 48 heures.

A compter de la date de réception du bon de retour, le Client dispose de 15 jours ouvrés pour retourner le produit selon les modalités définies ci-dessous.

Tout retour expédié hors délais sera systématiquement rejeté.

Le produit retourné sera inspecté par les services de **D3C**.

Si ces derniers valident la réclamation, **D3C** s'engage, à sa seule discrétion, soit à remplacer ou à réparer les Produits soit à établir un avoir d'un montant égal au prix effectivement payé par le Client.

Les frais d'expédition des Produits remplacés ou réparés sont à la charge de **D3C**.

Dans l'hypothèse où les Produits ne seraient pas affectés par un défaut, le Client devra rembourser à **D3C** tous les frais occasionnés par sa réclamation (y compris les frais de retour).

Les informations portant sur les délais de réparation et/ou d'échange des produits sont disponibles sur demande auprès du Service client de **D3C**. Ces délais sont indiqués à titre indicatif, **D3C** ne pouvant être tenu pour responsable d'éventuels retards de traitement.

Article 2 : Retours acceptés

Le produit n'est pas conforme au bon de commande :

Les produits retournés devront obligatoirement être neufs dans leur emballage d'origine avec leur notice d'utilisation et propres à la revente.

Les produits dont l'emballage aurait été endommagé (par exemple les produits sous blisters) ne pourront pas être retournés.

Après validation de la demande de retour, **D3C** proposera un mode de transport pour les produits retournés et en supportera le coût.

Erreur du Client dans la passation de commande :

Les produits retournés devront obligatoirement être neufs, dans leur emballage d'origine et propres à la revente.

Les produits dont l'emballage aurait été endommagé (par exemple les produits sous blisters) ne peuvent être retournés.

En dehors des cas particuliers d'annulation ou de modification de commande **D3C** prévoit la possibilité pour le Client d'adresser une demande de retour suite à une erreur qu'il aurait commise.

La validation de cette demande est à la discrétion de **D3C**.

La Demande de Retour doit alors être complétée dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la date de livraison des produits.

Panne sous Garantie :

En cas de découverte de défaut dans les conditions prévues à l'article 10 «Garanties» des **CGV**, la Demande de Retour doit être complétée dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de la découverte du défaut.

Les retours acceptés directement par **D3C** dans le cas d'une Panne sous Garantie donneront lieu à une réparation ou un échange.

Dans le cas où **D3C** serait dans l'incapacité de remplacer ou de réparer le produit objet de la réclamation, celle-ci se réserve le droit de procéder à un échange contre un produit équivalent ou à l'établissement d'un avoir d'un montant égal au prix effectivement payé par le Client.

Sauf contre-indication du service client de **D3C**, même en cas de panne d'un seul élément du produit, l'ensemble du produit et de ses accessoires doivent être retournés à **D3C**.

Article 3 : Retours non acceptés

Les retours de produits hors catalogue, de produits catalogue "à la demande" ou encore de produits issus d'une commande spécifique réalisée pour le compte du Client ne sont pas acceptés.

En cas de manquement aux indications figurant dans la présente Charte SAV, les retours et/ou les Demandes de Retour seront systématiquement rejetés par **D3C**.

En outre, en cas de retour non conforme à la Demande de Retour ayant fait l'objet d'un accord de retour **D3C** (produit différent, n° de série différent, produit complémentaire non présent dans l'accord de retour, produit et/ou emballage abîmé, produit impropre à la revente, etc.), ce retour sera rejeté par **D3C**.

Article 4 : Expéditions des retours

Tout retour est expédié aux risques et périls du client.

Il est conseillé de réaliser l'expédition de ceux-ci par transporteur (hors La Poste) afin de pouvoir contrôler les produits lors de leur réception.

Les produits, accompagnés des accessoires et des notices d'utilisation, devront être retournés dans leur emballage d'origine et insérés dans un carton de transport sur lequel sera inscrit de manière lisible le **RMA** ainsi que l'adresse de **D3C** :

D3C
3 bis rue Gallieni
92230 Gennevilliers
France

Tout retour de produit sera effectué en port payé par le Client.

Les frais de port seront remboursés au Client en cas de non-conformité du produit au bon de commande.

Le Service Après Vente