



PROCÉDURE DE RETOUR MARCHANDISES (RMA)

1 Avant le retour des marchandises

Compléter avec précision le formulaire de « DEMANDE RMA » ci-avant.

Faxer ce formulaire à RyXéo au numéro indiqué en bas de page.

Dès réception, RyXéo vérifie la conformité des produits à retourner et renvoie par fax ou courriel signé numériquement une « Autorisation de retour » avec un numéro de RMA.

Ce numéro de RMA est à inscrire sur votre original de « DEMANDE RMA ».

2 Retour des marchandises

Renvoyer les produits dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous leurs accessoires (cables).

Si le retour se fait pas transporteur, emballer très soigneusement les produits et prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter qu'ils ne soient endommagés pendant le transport.

Joindre le formulaire de « DEMANDE RMA » (avec le numéro d'autorisation), et garder une copie.

Le produit acheminé doit être assuré ! En cas de perte ou de problème, la responsabilité vous incombe.

Inscrire de manière visible et lisible le numéro RMA à l'extérieur du colis d'expédition.

3 Critères d'acceptation de retours

Seuls seront acceptés et traités :

- les produits fournis et facturés par RyXéo SARL,
- les produits référencés sur l'autorisation de retour,
- les produits réceptionnés dans un délai d'une semaine maximum suivant l'attribution d'un numéro de retour,
- les produits ne portant aucune rayure, tentative d'effraction, rature, inscription ou étiquette différente de celle d'origine (fabricant et/ou RyXéo).

4 Traitements des retours

À réception des marchandises répondant aux différents critères d'acceptation de retour, accompagnées de l'autorisation de retour, RyXéo s'engage :

- à tester le matériel retourné pour dysfonctionnement ou panne au déballage.

Suite à ces tests,

si le dysfonctionnement est constaté et confirmé, le matériel est :

- soit remplacé et renvoyé, aux frais de RyXéo, par un produit d'origine ou équivalent, si (dès que) disponible en stock et si le client a pris un contrat « stipulant prêt » ou « de remplacement ou d'échange en cas de panne »,
- soit renvoyé en garantie ou dépannage chez le fabriquant et restitué aux frais de RyXéo au client après réparation.

Si les tests sont négatifs et que RyXéo ne constate aucun dysfonctionnement, le matériel sera renvoyé au client, à ses frais, et un montant forfaitaire de 150€ H.T. par produit lui sera facturé au titre de frais de tests et administratifs.