

# Conditions de reprise de marchandises du groupe WAREMA

Version : janvier 2019



## I. Conditions préalables

1. Tous les clients possédant un statut de client actif peuvent bénéficier du service « Retours ».
2. Les marchandises autorisées à être retournées sont celles dont la livraison a été effectuée dans les 6 derniers mois (date du bon de livraison) ou celles devant être retournées en raison d'un défaut et se trouvant encore sous garantie.
3. Les marchandises devant être réparées ou nécessitant un entretien peuvent également être retournées.
4. Avant tout retour, la marchandise doit être inscrite auprès de WAREMA qui doit autoriser son retour.

## II. Inscription d'un retour

1. Pour inscrire un retour, le client doit indiquer le numéro de la commande, du bon de livraison ou de la facture, sur myWAREMA, ou en informer WAREMA France.
2. Dès réception de l'inscription, une confirmation est envoyée par e-mail. Cet e-mail informe le client si la marchandise inscrite pour un retour doit être renvoyée à WAREMA. Si un retour à WAREMA n'est pas nécessaire, le traitement commercial de la demande est mis en place.
3. Si la marchandise est autorisée à être retournée, un bon de retour est joint à l'e-mail.

## III. Retour

1. La marchandise devant être retournée doit être emballée de façon correcte et adaptée au transport, et le bon de retour WAREMA doit être joint à la marchandise.
2. Selon le choix de WAREMA, la marchandise à retourner sera enlevée, soit par un transporteur (gratuit pour le client), soit par un camion WAREMA. La confirmation d'enlèvement envoyée comprend toutes les informations sur le type de transport choisi ainsi que sur la date d'enlèvement prévue.
3. Tout dommage ou dépense supplémentaire en raison d'une marchandise non emballée correctement pourra être facturé par WAREMA.
4. La réception et le contrôle de la marchandise retournée seront suivis d'un traitement commercial (p. ex. établissement d'une note de crédit sur le compte client WAREMA).

## IV. Exclusion de retour

1. Les réceptions de marchandises sans bon de retour WAREMA ne seront acceptées ni par nos camions WAREMA, ni par les transporteurs.
2. Les emballages contenant plusieurs pièces détachées provenant de différentes commandes ne seront ni acceptées, ni reprises. Chaque pièce détachée doit être inscrite séparément pour un retour et autorisée.

## V. Note de crédit

1. Si le retour de marchandises donne lieu à une note de crédit, celle-ci sera attribuée au compte client correspondant.
2. En alternative, un paiement du montant de la note de crédit peut être effectué.
3. Le remboursement de pièces de commande neuves et dans leur emballage d'origine sera effectué déduction faite des frais de dossier d'un montant de 10% de la valeur de la marchandise. Cette déduction sert à couvrir les frais administratifs, tels que le traitement, le contrôle qualité, le restockage, etc.

## VI. Retours non qualifiés pour une note de crédit

1. Les marchandises qui ne respectent pas les conditions citées au paragraphe I.
2. Les composants individuels faisant partie d'une installation (p. ex. matériel de fixation, fiche de raccordement) ou d'un kit (p. ex. kit de réparation), et ne faisant pas l'objet d'une tarification individuelle.
3. Les composants individuels nécessaires au montage sécurisé d'une installation conformément aux instructions de pose (p. ex. étrier ou support) et ayant été livrés avec une installation.
4. Exception faite des composants, qui ont été commandés en tant que pièces détachées lors d'une livraison d'accessoires et dont le client peut fournir un justificatif. Les marchandises retournées comprenant des pièces remplacées par WAREMA dans le cadre d'une garantie ou d'un geste commercial ne peuvent pas non plus faire l'objet d'une note de crédit.