

exertis Connect

Charte SAV Exertis Connect

A nous retourner par fax au 01 76 73 98 35, par mail à cde@exertis-connect.fr, ou par courrier

Application et Objet de la Charte SAV

La présente Charte de service après-vente (ci-après «Charte SAV») définit les règles applicables aux demandes de retour ainsi que les modalités pratiques à suivre pour retourner un produit dans le cadre du SAV. La Charte SAV est partie intégrante des Conditions Générales de Ventes (ci-après «CGV») de la société Exertis Connect (ci-après «Exertis Connect ») acceptées par le client (ci-après le «Client»).

ARTICLE 1 : Demande de Retour

Le Client souhaitant retourner un produit doit obligatoirement compléter une demande de retour sur le site internet d'Exertis Connect (www.exertis-connect.fr, rubrique «SAV» «Demande de Retour») en précisant :

- son numéro de code client,
- le numéro du bon de livraison ou de la facture,
- 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.

Le Client doit également veiller au respect des délais des Demandes de Retour précisés à l'article 2 ci-dessous. Les demandes présentées hors délais seront systématiquement rejetées. Aucun retour ne peut être effectué sans l'accord préalable écrit d'Exertis Connect transmis au Client sous forme d'un bon de retour avec un numéro de retour («RMA»). A compter de la date de réception du bon de retour, le Client dispose de quinze (15) jours ouvrés pour retourner le produit selon les modalités définies à l'article 4 ci-dessous. Tout retour expédié hors délais sera systématiquement rejeté. Le produit retourné sera inspecté par les services d'Exertis Connect. Si ces derniers valident la réclamation, Exertis Connect s'engage, à sa seule discrétion et sous réserve des dispositions de l'article 2 ci-dessous, 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 d'Exertis Connect. Dans l'hypothèse où les Produits ne seraient pas affectés par un défaut, le Client devra rembourser à Exertis Connect 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 d'Exertis Connect. Ces délais sont indiqués à titre indicatif, Exertis Connect ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuels retards de traitement.

ARTICLE 2 : Retours acceptés & délais

- Le produit n'est pas conforme au bon 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) et les produits consommables ne peuvent pas être retournés.

Dans le cas de produits livrés, la Demande de Retour doit être complétée dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de leur livraison.

Dans le cas de produits enlevés directement au comptoir de vente, la Demande de Retour doit être complétée dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de leur livraison. Après validation de la demande de retour, Exertis Connect proposera un mode de transport pour les produits retournés et en supportera le coût. Le Client s'engage à respecter les consignes d'expéditions précisées à l'article 4 ci-dessous.

NOTE : En cas de constat de non-conformité lors de la livraison, le Client devra en outre consigner ses réserves sur le bordereau de livraison du transporteur selon les modalités figurant à l'article 5.2 des CGV «Réception des Produits».

- 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) et les produits consommables ne peuvent pas être retournés.

En dehors des cas particuliers d'annulation ou de modification de commande précisés à l'article 2.4 des CGV, Exertis Connect 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 d'Exertis Connect. La Demande de Retour doit alors être complétée dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la date de livraison des produits. Les retours de produits hors catalogue, de produits catalogue «à la commande», de produits de type fusionneuse, testeurs, OTDR, de produits arrêtés ou encore de produits issus d'une commande spécifique réalisée pour le compte du Client ne sont pas acceptés. L'expédition des produits retournés doit être effectuée selon les consignes précisées à l'article 4 ci-dessous et aux frais du Client. Exertis Connect se réserve dans ce cas le droit de facturer au client des frais de gestion correspondant à dix pourcent (10%) du prix de vente des produits retournés.

exertis Connect

- Erreur du client dans la passation de commande couverte par la Garantie + et la FORMULE PRIVILÈGE :

Exertis Connect propose à ses Clients une garantie optionnelle « Garantie + ». Le Client peut renoncer à cette garantie en l'indiquant lors de sa commande ou à tout moment jusqu'à l'expédition de sa commande.

La « Garantie + » est une garantie optionnelle d'une durée de 60 jours à compter de la date de réception de la marchandise par le client dont le montant représente 0.95% du montant total hors taxes de la commande hors produits non éligibles avec un minimum de 0.95€ HT et un maximum de 7.90€ HT. Cette garantie permet au client d'étendre le délai de rétractation toléré de 7 jours à 30 jours sans aucun frais et à 60 jours sous déduction d'une décote d'une valeur de 20% du montant total du retour.

Exertis Connect propose à ses Clients une garantie optionnelle « FORMULE PRIVILÈGE ». Le Client peut renoncer à cette garantie en l'indiquant lors de sa commande ou à tout moment jusqu'à l'expédition de sa commande.

La « FORMULE PRIVILÈGE » est une garantie optionnelle d'une durée de 60 jours à compter de la date de réception de la marchandise par le client dont le montant représente 0.45% du montant total hors taxes de la commande hors produits non éligibles avec un minimum de 0.95€ht et un maximum de 4.95€ht. Cette garantie permet au client d'étendre le délai de rétractation toléré de 7 jours à 60 jours.

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

La demande de retour dans le cadre de la Garantie + ou de la FORMULE PRIVILEGE doit être complétée dans un délai maximum de 60 jours ouvrés à compter de la date de livraison des produits. La validation de cette demande est à la discrétion de Exertis Connect . Les retours de produits hors catalogue, de produits catalogue « à la commande » «de produits de type fusionneuse, testeurs, OTDR, de produits arrêtés ou encore des produits issus d'une commande spécifique réalisée pour le compte du Client ne sont pas éligibles au Service Garantie Plus ni à la FORMULE PRIVILÈGE et ne sont pas acceptés. L'expédition des produits retournés doit être effectuée selon les consignes précisées à l'article 4 ci-dessus et aux frais du Client. Exertis Connect se réserve dans ce cas le droit de facturer au client des frais de gestion correspondant à dix pourcent (10%) du prix de vente des produits retournés.

- Panne sous Garantie :

En cas de découverte de défaut dans les conditions prévues à l'article 6 des CGV («Panne sous Garantie»), la Demande de Retour doit être complétée dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de la découverte du défaut.

Cas particulier des Garanties Constructeur :

Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), le client devra contacter directement le constructeur, sans passer par Exertis Connect , laquelle ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. Exertis Connect refusera tout retour de marchandise et ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. Les coordonnées des constructeurs sont disponibles auprès du Service Clients Exertis Connect (svc-clients@exertis-connect.fr).

Les retours acceptés directement par Exertis Connect dans le cas d'une Panne sous Garantie donneront lieu à une réparation ou un échange. Dans le cas où Exertis Connect 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 d'Exertis Connect , même en cas de panne d'un seul élément du produit, l'ensemble du produit et de ses accessoires doivent être retournés à Exertis Connect .

NOTE : la réparation d'un produit pouvant durer entre quatre (4) et huit (8) semaines, il est recommandé de bien tester le produit et de contacter au besoin le constructeur pour s'assurer avec ce dernier de la réalité de la panne. Le constructeur pourra aussi dans certains cas proposer une réparation ou un échange direct par ses soins. Les coordonnées des constructeurs sont disponibles auprès du Service Clients Exertis Connect (svc-clients@exertis-connect.fr).

Cas particulier Panne sous Garantie sous la FORMULE PRIVILÈGE

En cas de panne dont le produit est couvert par la FORMULE PRIVILÈGE, le client sous certaines conditions (à la discrétion d'Exertis Connect) pourra bénéficier d'un échange par avance sur le dit produit en panne. Les produits sous garantie constructeur, produits issus d'une commande spécifique réalisée pour le compte du Client, produits de marque A, produits de déstockage, produits arrêtés ne sont pas éligibles à l'échange par avance. L'échange par avance se fera sous forme d'une nouvelle expédition et facturation d'un produit neuf puis d'un avoir à réception du produit en panne. Si la panne n'est pas avérée, le produit sera renvoyé au client en l'état. Dans la limite des stocks disponibles et sous périodicité de 1 (un) an. En cas de découverte de défaut dans les conditions prévues à l'article 6 des CGV («Panne sous Garantie»), la Demande de Retour doit être complétée dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de la découverte du défaut. A compter de la date de réception du bon de retour, le Client dispose de quinze (15) jours ouvrés pour retourner le produit selon les modalités définies à l'article 4 ci-dessous. Tout retour expédié hors délais sera systématiquement rejeté. Dans le cas où Exertis Connect 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 d'Exertis Connect , même en cas de



exertis Connect

panne d'un seul élément du produit, l'ensemble du produit et de ses accessoires doivent être retournés à Exertis Connect

ARTICLE 3 : Retours non 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 Exertis Connect .

En outre, en cas de retour non conforme à la Demande de Retour ayant fait l'objet d'un accord de retour par Exertis Connect (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 Exertis Connect .

Tout retour rejeté par Exertis Connect donnera lieu, à sa seule discrétion, soit à la mise à disposition du produit auprès du Client à l'adresse indiquée à l'article 3.2 des CGV pendant un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception du produit par Exertis Connect , soit au renvoi du produit au Client aux frais et risques exclusifs de ce dernier. En cas de mise à disposition du produit, Exertis Connect enverra au Client un courrier électronique d'avertissement à l'adresse qu'il aura lui-même communiqué à Exertis Connect . A défaut de venir récupérer ce produit dans les délais impartis, Exertis Connect disposera librement du produit et le Client perdra tous droits sur celui-ci. En tout état de cause, la facture correspondante au produit retourné sera payée à l'échéance.

ARTICLE 4 : Prescription

Par dérogation à l'article L110-4 du code de commerce aucune réclamation du client ne sera recevable passé un délai d'un an à compter de la date de survenance de l'événement pouvant faire l'objet de ladite réclamation.

ARTICLE 5 : Comment Expédier vos Retours

Tout retour est expédié aux risques et périls du client. En outre 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-emballage), sur lequel sera inscrit de manière lisible le RMA ainsi que l'adresse suivante :

Exertis Connect - ENTREPOT GOODMAN
Service Retours
19 allée André Ampère
ZAC des Marceaux
78710 ROSNY SUR SEINE
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.



ZI Buchelay 3000 - BP 1126
78204 Mantes en Yvelines Cedex

0 810 029 191 Service 0,06 € / min
* prix appel



01 76 73 98 35



www.exertis-connect.fr