

Application et objet de la procédure SAV

La présente Procédure 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 de notre procédure RMA « Return Material Authorization »

La Procédure SAV est partie intégrante des Conditions Générales de Ventes (ci-après "CGV") de la société Suza International (ci-après "Suza") acceptées par le client (ci-après le "Client").

ARTICLE 1 : Demande de retour (RMA)

Le Client souhaitant retourner un produit doit obligatoirement compléter le formulaire de demande de retour :

- Téléchargeable sur notre site internet : www.suza.eu
- Sur simple demande auprès de du service SAV au 01 55 81 08 08
- Par email : sav@suza.fr

Le formulaire de demande de retour doit préciser obligatoirement :

- 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.

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 de Suza International transmis au Client sous forme d'un bon de retour avec un numéro de retour ("RMA").

A compter de la date de réception du numéro de retour, le Client dispose de dix (10) 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 de Suza International. Si ces derniers valident la réclamation, Suza International 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 de Suza International. Dans l'hypothèse où les Produits ne seraient pas affectés par un défaut, le Client devra rembourser à Suza International 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 Suza International. Ces délais sont indiqués à titre indicatif, Suza International ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuels retards de traitement.

ARTICLE 2 : Retours acceptés & délais

Si 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
- Enlevés directement sur notre plateforme logistique, 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, Suza International communiquera un numéro de RMA sous 24 à 48 heures, le transport pour les produits retournés sera supporté par le client. Le Client s'engage à respecter les consignes d'expéditions précisées à l'article 4 ci-dessous. Attention : un numéro de retour ne signifie pas une acceptation de la prise en charge SAV ou de la demande d'avoir.

Rappel : 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, Suza International 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 Suza International.

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" 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. Suza International 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 avec un minimum de 30€HT, montant correspondant au forfait détection/réparation de nos techniciens .

- 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 Suza International, laquelle ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. Suza International 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 Suza International.

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

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 Suza International

ARTICLE 3 : Retours non acceptés

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

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

Tout retour rejeté par Suza International 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 Suza International, soit au renvoi du produit au Client aux frais et risques exclusifs de ce dernier.

En cas de mise à disposition du produit, Suza International enverra au Client un courrier électronique d'avertissement à l'adresse qu'il aura lui-même communiqué à Suza International. A défaut de venir récupérer ce produit dans les délais impartis, Suza International 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 : 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 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 numéro RMA ainsi que l'adresse suivante : Suza International - Service Après-Vente - Parc d'activités du Bel Air - 11, Avenue Joseph Froelicher - CS 40591 Ferrières-en-Brie - 77614 Marne-la-Vallée Cedex 3

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