



SAV et Retour de marchandise

SAV

Si au cours de la vie du produits un défaut ou un dysfonctionnement sont constatés et il est impératif que le formulaire dédié soit rempli et retourné avec la marchandise afin de garder une bonne traçabilité.

Il est recommandé de nous adresser également des visuels pour illustrer la panne ou le problème.

Le respect de cette procédure nous permet de vous répondre efficacement dans les meilleurs délais

Retour

Tout retour de marchandises doit faire l'objet d'un accord écrit entre l'acheteur et PROTECTO

Un retour ne peut être effectué uniquement que s'il répond à plusieurs critères.

Standard ou sur mesure

Cas des matériels sur mesure

Seuls les matériels réputés standards peuvent être retournés. Ainsi pour la plupart les matériels tels que les conteneurs sécurisés ne pourront être retournés.

Cas des matériels standard

Les matériels neufs n'ayant subi aucune altération puisqu'ils neuf et rigoureusement standard n'ayant subi aucune altération ou modification.

La marchandise doit être retournée dans son emballage d'origine avec l'intégralité des notices.

Frais

Les frais de retour voyagent aux risques et aux frais de l'acquéreurs jusqu'à notre adresse de Montanay.

Tout retour en port dû sera systématiquement refusé.

Délai

Toute demande de retour de marchandise pourra être effectuée dans un délai maximum de un mois à compter de la date d'expédition. Pour toute reprise de matériel standard acceptée, une vérification qualitative et quantitative

donnera lieu à l'établissement d'un avoir avec une décote de 15% sur la valeur neuve hors taxe du produit auxquels s'ajoute 25 € hors taxe de frais fixes liés au traitement administratif.