

### *Procédure de Retour Matériel*

Pour toute procedure de demande de retour de materiel, pour une des raisons suivantes :

* Erreur de commande Client ;
* Erreur de saisie de commande ;
* Dégradations durant le transport (photos de l’article et de son emballage requises) ;
* Défaut de fabrication ;
* Erreur de Picking ;
* Retour de materiel de remplacement ;
* Retour de prêt ;

vous devez préalablement prendre contact avec le bureau des ventes Truvox :

Service Export Téléphone : +44 23 8070 6615

Email : [export@truvox.com](mailto:export@truvox.com)

Toute demande de retour Matériel doit être formulée auprès du service Export de Truvox International Limited dans les 30 jours qui suivent leur réception. Au delà de ce délai, la société se réserve le droit d’accepter ou non la reprise.

Toute réclamation concernant des dégradations durant le transport doivent être signalées dans les 3 jours ouvrables suivant la réception ; merci de nous indiquer si vous avez signaler au chauffeur les dégradations constatées, et gardez les emballages d’origine. Les photos des emballages et des pièces abîmées doivent être expédiées à : [export@truvox.com](mailto:export@truvox.com)

Truvox vous demandera plusieurs informations sur les articles concernés tels que : référence de la pièce, N° de série de la machine, la facture correspondante, la facture établie au client utilisateur, etc. ; vous devez vous munir de toutes ces informations avant toute demande.

La direction du bureau des ventes Truvox établira un formulaire de retour et vous l’adressera par email ou par fax. Vous devrez joindre une copie de ce formulaire au colis à retourner.

Que le transport soit organisé par le distributeur, le client ou la direction des ventes de Truvox, la prise en charge des coûts de transport ne sera assurée par Truvox que si sa responsabilité est engagée (erreur de saisie, de picking, matériel défectueux ou cassé constaté à réception et au déballage).

L’emballage d’origine doit être gardé et ré utilisé pour le retour. Pour les retours sur palette, la société de transport pourra aider à l’emballage.

Il est fortement conseillé au distributeur, client, de prendre des photos avant et après emballage des articles à retourner, ceci afin de le dégager de toute responsabilité en cas de dégradation pendant le trajet retour.

A la réception des colis, Truvox procèdera à l’inspection de leur contenu et établira un avoir dans les 10 jours ouvrables suivant la réception. Merci de noter qu’un retour suite à une erreur de commande du client sera sujet à une décote de 15% pour frais de manipulation et coûts administratifs. Les machines, accessoires ou pièces détachées retournés ne doivent en aucun cas avoir été utilisés, et renvoyés parfaitement emballés dans leur contenant d’origine. Si ce n’est pas le cas, les frais relatifs au nettoyage, au reconditionnement, à la remise en état, à la réparation seront déduits de l’avoir. Si les machines, accessoires ou pièces détachées s’avéraient inutilisables, aucun avoir ne sera établi.

Merci de prendre note que cette procedure doit être scrupuleusement respectée en toute circonstance, et quels que soient les motifs de demande de retour. Chaque demande sera étudiée individuellement et la direction des ventes Truvox décidera de la suite à donner ou d’une action alternative, comme l’envoi de pièces de rechange ou une demande d’intervention par ses propres services techniques.

Tout retour de marchandise chez Truvox International n’ayant pas fait l’objet d’un accord préalable ne sera pas pris en compte, et aucun avoir ou remplacement ne sera accordé.