

CONDITIONS DE GARANTIE ET DE RETOUR

1. PROCÉDURE DE RETOUR CHEZ ACTIVE DBS

Pour les produits sous garantie, les prestations et les réparations sont effectuées exclusivement par ACTIVE DBS et les usines de ses fournisseurs.

Pour retourner des produits sous garantie, quelle qu'en soit la raison :

1. Le Client doit d'abord contacter le service technique ACTIVE DBS qui lui apportera une assistance technique téléphonique pour s'assurer si le produit est effectivement incriminé.
2. Si le service technique ne peut aider le Client à résoudre le problème relevé et qu'il est reconnu une défaillance du produit, le service technique fournira au Client un numéro de Retour Client (RC).
3. Le RC est attribué aux produits spécifiques et aux quantités accordées au moment où le RC est créé. Un nouveau RC sera requis et le Client devra contacter de nouveau le service technique pour tout nouveau produit qu'il pense être défaillant et qu'il souhaite retourner.
4. Toutes informations disponibles seront communiquées au service technique, tel que le code article, le numéro de série, la description du défaut, le nom du site / bâtiment, du technicien, pour aider à identifier l'origine des défaillances, et sur demande d'ACTIVE DBS, le bon de commande et la facture correspondant à l'achat initial du produit.
5. En cas de retour des produits à ACTIVE DBS, ils doivent être envoyés à :

ACTIVE DBS Service Retours Client
49, rue Audibert et Lavirotte 69008 Lyon
6. Les frais de transport pour les retours sont toujours à la charge du Client. Les produits voyagent toujours au risque du Client. C'est à lui de vérifier si le matériel a été livré complet et en bon état. Tous les dégâts survenus au cours du transport doivent faire l'objet de réserves sur le bon de livraison et être signalés par courrier recommandé au transporteur dans les délais légaux afin d'obtenir une indemnisation du transporteur.
7. Les produits doivent être retournés dans un emballage approprié, et faisant mention clairement du numéro de Retour Client.
8. A partir de la date de réception du produit en réparation, ACTIVE DBS a 3 mois pour vérifier le produit et/ou effectuer les interventions techniques requises et renvoyer le produit au Client.

Les produits sous garantie font l'objet d'une réparation, d'un remplacement ou d'un avoir. Les avoirs ne seront établis que si les produits ne peuvent être réparés ou remplacés. La valeur de cet avoir sera d'un montant identique à la valeur d'origine facturée de ce produit.

ACTIVE DBS signalera toutes les anomalies relevées, les interventions techniques effectuées, ou les raisons pour lesquelles le produit n'a pas été réparé. Les produits sous garantie qui, après les premières vérifications des techniciens ACTIVE DBS, sont considérés comme réparables, seront réparés et emballés de façon à permettre au Client de les revendre. Dans le cas où la réparation n'est pas possible ou économiquement désavantageuse, ACTIVE DBS remplacera le produit par un nouveau identique ou équivalent.

ACTIVE DBS n'acceptera pas de retours sans numéro RC. Tout produit retourné sans un numéro RC et autre document ou informations nécessaires, sera mis en quarantaine, et tenu à la disposition du Client à ses risques et périls, ceci pouvant retarder sa réparation, son remplacement ou l'avoir à établir pour ce produit.

2. SERVICES HORS & SOUS GARANTIE

2.1. REMPLACEMENTS ANTICIPÉS

Si le Client souhaite un remplacement anticipé, il doit établir une commande pour le produit supposé défaillant et notifier sur sa commande le numéro de retour Client (RC) qui lui a été communiqué par le service technique ACTIVE DBS. Tout manquement à cette condition risque de retarder l'établissement et l'application des avoirs éventuels.

Le produit de remplacement anticipé sera expédié et facturé au Client avec application d'un forfait port et emballage de 25 € H.T. si le montant de la commande de remplacement est inférieure à 200 € H.T.

Le produit défaillant devra être retourné sous 30 jours à ACTIVE DBS à compter de la date de constatation de la défaillance. Si le produit retourné est identifié comme étant sous garantie, ACTIVE DBS établira un avoir correspondant à la valeur facturée du produit remplacé.

2.2. AUCUN DÉFAUT IDENTIFIÉ

Si aucun défaut n'est identifié ou si le produit retourné n'est plus sous garantie, les produits seront retournés au Client et un montant forfaitaire de 35 € sera facturé pour frais de gestion en sus des frais de port et d'emballage.

2.3. PRODUITS HORS GARANTIE

Un produit qui n'est plus dans les dates d'application de la garantie, ne pourra être retourné sans accord initial du service commercial ACTIVE DBS qui communiquera au Client un devis pour remplacement à l'identique ou par un produit équivalent, ou un devis d'expertise technique pour évaluation de la possibilité éventuelle de réparation.

Si un produit n'étant plus sous garantie et qui a été retourné par le Client, s'avère être défaillant ou endommagé au point de ne pouvoir être réparé à des coûts raisonnables, le Client en sera informé et ACTIVE DBS n'effectuera plus d'autre action avec ce produit.

Pour la réparation des produits hors garantie, le Client sera facturé du coût de la main-d'œuvre, ainsi que des composants remplacés sur la base du tarif en vigueur, ces frais ne pouvant dépasser 40% de la valeur du prix du produit neuf ou équivalent susceptible d'être fourni en remplacement.

2.4. PRODUITS COMMANDÉS PAR ERREUR

Les produits commandés par erreur ne peuvent être retournés sans accord préalable du service commercial ACTIVE DBS qui indiquera au Client les conditions et frais de retour.

Les produits non standard commandés spécifiquement pour un Client ne peuvent être retournés pour avoir.

Un montant forfaitaire de 25 € minimum par produit ou de 15% maximum de la valeur unitaire du produit calculé sur la base du tarif en vigueur à la date d'achat, sera déduit de l'avoir à établir pour les produits retournés, la valeur la plus élevée étant retenue.

Tous les produits commandés par erreur doivent être retournés complets avec leur conditionnement et documents d'origine, à « l'état neuf ».

2.5. PRODUITS ENDOMMAGÉS PAR LE CLIENT / COMPOSANTS MANQUANTS

Si un produit retourné pour avoir n'est pas à « l'état neuf », le coût correspondant à la remise en l'état du produit (i.e. remplacement de connecteurs manquants, emballage, plastiques endommagés, etc) sera déduit de l'avoir à établir.