

## **Retours & SAV**

### **TOUT RETOUR doit faire l'objet d'un accord de SERVICES ECLAIR'**

#### **1 / retour de matériel**

- le délai légal de rétractation étant de 14 jours, pendant ce délai le client peut demander à retourner le matériel et être remboursé. Un bon de retour est envoyé par mail. Le retour est à la charge du client. Le matériel doit être retourné en parfait état, ne pas avoir été utilisé, n'avoir subi aucune transformation et renvoyé dans sa boîte d'origine

Chaque commande faisant l'objet d'une commande spéciale chez nos fournisseurs, tout retour pourra faire l'objet d'un abattement de 20 % ( sauf accord spécial avec SERVICES ECLAIR') sur le prix facturé pour le ou les luminaires.

- en cas d'erreur de livraison (incombant au vendeur) due à une erreur de saisie ou de préparation, en plus de nos sincères excuses, un bon de retour est envoyé au client par mail. SERVICES ECLAIR' mandate un transporteur pour récupérer le matériel, qui doit être retourné en parfait état, ne pas avoir été utilisé, n'avoir subi aucune transformation et renvoyé dans sa boîte d'origine. Le matériel commandé est expédié une fois le retour effectué et conforme.

- en cas d'erreur de matériel commandé (incombant à l'acheteur), un bon de retour est envoyé au client par mail. Le retour est à la charge du client. Le matériel doit être retourné en parfait état, ne pas avoir été utilisé, n'avoir subi aucune transformation et renvoyé dans sa boîte d'origine. Une fois vérifié, le matériel commandé est expédié.

#### **2 / SAV**

- en cas de défectuosité, supposée dans un premier temps, le client retourne, à ses frais, le matériel avec le bon de retour envoyé par SERVICES ECLAIR', pour que le matériel soit expertisé.

- dans le cas où la défectuosité est avérée, l'appareil est réparé ou échangé (selon fabricant), et expédié chez le client. Les frais de retour sont remboursés au client sur présentation de la facture de la poste ou du transporteur

- dans le cas où la panne ou dysfonctionnement est due à une installation non-conforme ou une intervention inappropriée sur l'appareil, SERVICES ECLAIR propose comme service, gracieusement et dans la mesure du possible, de remettre l'appareil en état de marche, facturant les pièces de rechange et les frais de ré-expédition. Et les frais de retour engagés par le client restent à sa charge.

### 3 / **pièces détachées**

Les pièces détachées ne sont **ni reprises ni échangées**. Elles correspondent aux appareils que nous vendons, sont fournies et commandées spécifiquement à l'usine. Elles ne peuvent en aucun cas servir pour un appareil d'une autre marque.