

Politique de Retour Client

(RMA – Autorisation de Retour de Matériel)

Les conditions énoncées dans cette politique décrivent les différentes options disponibles pour retourner un produit à Distech Controls SAS (558 avenue Marcel Mérieux, 69530 Brignais, France). Cette politique vise à garantir un retour et un remplacement de produit fluides et rapides. Selon le type de retour, des frais de restockage peuvent s'appliquer.

Comment obtenir une autorisation de retour ?

Avant de retourner un produit, vous devez obtenir un numéro RMA auprès de Distech Controls SAS. Tout produit retourné sans numéro RMA ou ne respectant pas cette politique sera refusé.

- Pour une demande de RMA liée à un motif commercial (erreur d'achat ou de fournisseur), contactez le service client au +33 (0) 4 78 45 01 23 ou par e-mail : salesadmin@distech-controls.com.
- Pour une demande de RMA liée à un défaut technique ou une mise à jour d'un produit, contactez le support technique par e-mail : technicalsupport@distech-controls.com ou par téléphone.
 - ✓ France : +33 (0) 4 78 45 65 55
 - ✓ Royaume-Uni : +44 (0) 207 092 3430
 - ✓ Europe : +33 (0) 4 78 45 65 68

NB : Les numéros de série des produits seront demandé.

Lorsque vous recevez votre autorisation RMA ainsi que la documentation correspondante, veuillez suivre les instructions d'expédition indiquées (fournies par l'agent du support). Assurez-vous d'inclure une copie de la "Confirmation RMA" de Distech Controls avec le produit retourné — et conservez un exemplaire du formulaire pour vos dossiers.

Dans un délai de 30 jours suivant la réception du ou des produits par Distech Controls, vous serez informés des résultats de notre investigation (évaluation technique) et décision.

Relier Les Occupants
Aux Bâtiments Connectés

www.distech-controls.com

Distech Controls SAS — ZAC de Sacuny

558 avenue Marcel Mérieux, 69530 Brignais, France

Tel : +33 (0)4 78 45 01 23 / **Fax :** +33 (0)4 78 45 22 33

SIRET : 397 739 426 00039 / **RCS :** LYON B 397 739 426 / **TVA :** FR 47 397 739 426 / **APE :** 2651B

IMPORTANT :

- Distech Controls ne couvrira aucun frais résultant du non-respect des instructions d'expédition. En cas de doute, contactez le service client.
- Les numéros RMA sont valides pendant 30 jours. Passé ce délai, si aucun produit n'est réceptionné la demande sera annulée.
- La garantie des unités préconfigurées (réf. SXXOP-PRECONFIG) est soumise à certaines restrictions.

Garantie de Distech Controls :

Sauf indication contraire, la garantie est valable 24 mois à partir de la date de fabrication et ne couvre que les défauts de fabrication. Voir les conditions complètes dans le pack de bienvenue.

La garantie ne couvre pas :

- Les dommages accidentels (directs ou indirects)
- Les frais d'installation ou de désinstallation
- Les produits ouverts, modifiés ou réparés sans autorisation
- Les risques liés au transport ou à une utilisation non conforme
- Les produits reçus par Distech Controls et remplacés sous garantie deviennent la propriété de Distech Controls.

Relier Les Occupants
Aux Bâtiments Connectés

www.distech-controls.com

Distech Controls SAS — ZAC de Sacuny

558 avenue Marcel Mérieux, 69530 Brignais, France

Tel : +33 (0)4 78 45 01 23 / **Fax :** +33 (0)4 78 45 22 33

SIRET : 397 739 426 00039 / **RCS :** LYON B 397 739 426 / **TVA :** FR 47 397 739 426 / **APE :** 2651B

Procédures RMA disponibles :

1. Retour de produits défectueux

a) Produit sous garantie – Remplacement anticipé

- Produit de remplacement envoyé avant le retour de l'original
- Facture à 90 jours, annulée si le produit est reconnu défectueux
- Facturation en cas de non-retour sous 30 jours ou si non défectueux Remarque :
Conditions spéciales pour produits périphériques

b) Produit sous garantie – Sans remplacement anticipé

- Produit remplacé sans frais s'il est jugé défectueux
- Retour aux frais du client si non défectueux ou hors garantie

2. Retour de produit inutilisé (erreur d'achat)

- RMA à demander dans les 45 jours suivant la réception
- Produit non utilisé, dans son emballage scellé
- Frais de retour à la charge du client
- Avoir si le produit est intact – frais de restockage applicables
- Montant minimum de retour : 200 € – Aucun retour d'unités préconfigurées

3. Retour de produit inutilisé (erreur fournisseur/commande)

- RMA à demander dans les 45 jours
- Produit scellé et non utilisé
- Distech Controls prend en charge les frais si erreur confirmée
- Évaluation au cas par cas si le produit a été utilisé

Relier Les Occupants
Aux Bâtiments Connectés

Frais de Restockage:

Valeur du retour (par RMA)	Frais de réapprovisionnement
200 € à 2 000 €	25 %
2 001 € à 10 000 €	15 %
> 10 000 €	10 %

*Valeur exprimée dans la devise locale. Ces frais s'appliquent uniquement aux cas de la section
2. Pour les produits périphériques contactez le service dédié

Relier Les Occupants
Aux Bâtiments Connectés

www.distech-controls.com

Distech Controls SAS — ZAC de Sacuny

558 avenue Marcel Mérieux, 69530 Brignais, France

Tel : +33 (0)4 78 45 01 23 / **Fax :** +33 (0)4 78 45 22 33

SIRET : 397 739 426 00039 / **RCS :** LYON B 397 739 426 / **TVA :** FR 47 397 739 426 / **APE :** 2651B