

Instruction Opérationnelle I.8.1.1 Rév 0

Retours clients produits mécaniques ISEO FRANCE



Tout retour doit être autorisé par Iseo France.

Pour obtenir cette autorisation, le client désirant faire un retour devra compléter la **déclaration de non-conformité D8.1.5** pour les produits mécaniques et/ou **D8.1.6** pour les produits de contrôle d'accès et automatismes.

La **déclaration de non-conformité** peut être directement téléchargée sur notre site www.iseo.com dans la zone téléchargement ou peut être demandée à votre correspondant habituel d'Iseo France. Cette déclaration dûment complétée devra être envoyée par fax ou par mail à votre correspondant habituel du service commercial d'Iseo France.

En cas d'acceptation, le service commercial retournera la **déclaration de non-conformité acceptée** et un **bon de retour**.

Tout retour est à la charge du client.

Le **bon de retour** devra être clairement apposé sur le colis. Iseo France s'autorise à refuser tout retour non identifiable.

Le **bon de retour** n'est pas modifiable, tous les produits non mentionnés et/ou reçus en plus ne seront pas pris en compte par notre service réception. Ces produits seront disponibles un mois dans nos locaux pour reprise par le client. Passé ce délai, les produits seront détruits.

En cas de retour commercial, et hors accords commerciaux contractuels, une décote pourra être établie selon l'état des produits et leurs emballages. Iseo France s'engage à prévenir le client du montant de cette décote.

En cas de retour technique, le service qualité d'Iseo France est seul habilité à définir la responsabilité du défaut constaté. Les modalités de garantie de nos produits sont décrites dans nos Conditions Générales de vente, consultables sur notre site www.iseo.com

En cas de responsabilité d'Iseo France, le client sera dédommagé selon les accords pris sur la **déclaration de non-conformité validée** et les frais de port pourront être remboursés selon le §4.8 des C.G.V. En cas de remboursement des produits, Iseo France établira une note de crédit de la valeur HT de la facture d'origine faite au client. En aucun cas, Iseo France ne créditera à la valeur de rétrocession entre magasins ou entre plateforme d'achats et agences.

En cas de responsabilité du client, Iseo France prendra contact avec le client pour définir les modalités de prise en charge de la réparation et du retour au client. Les frais d'expertise, de réparation et de transport seront imputés au client.

~~~~~