

Vos nom et prénom :

Adresse :

.....

DEMANDE DE PRISE EN CHARGE SAV

ATTENTION

Le présent formulaire est à destination de tout Client demandant le retour d'un Produit acquis auprès du Vendeur, la société LES PROS DU RELEVAGE, qui ne serait pas conforme à la commande ou serait défectueux.

✓ Il n'est pas applicable à l'exercice du droit de rétractation par le Client consommateur ou non-professionnel, cette demande faisant l'objet d'un formulaire dédié intitulé « Formulaire de rétractation ».

✓ AUCUNE COMMANDE NE PEUT ÊTRE ANNULÉE APRÈS SA CONFIRMATION PAR LE VENDEUR

Toutefois, si le Vendeur accepte une annulation de la commande à titre commercial, il sera appliqué une décote de 20% pour frais de remise en stock (frais administratifs et réemballage) sur le montant remboursé au client.

NOTICE : Compléter une fiche par Produit non-conforme ou défectueux

1. DEMANDE DE RETOUR D'UN PRODUIT NEUF NON-CONFORME À LA COMMANDE

Le Produit livré ne correspond pas à celui commandé :

Joignez une copie de votre commande et facture ;

Désignation du Produit livré non-conforme : _____

(Nom du produit figurant sur l'emballage)

LES PROS DU RELEVAGE procèdera au remplacement du Produit non-conforme à ses frais dans les meilleurs délais. Le Produit non-conforme devra lui être retourné par le Client en état neuf dans son emballage d'origine. Les frais de retour seront pris en charge par le Vendeur.

En cas de Produit manquant :

assurez-vous qu'une seconde livraison n'est pas planifiée ;

assurez-vous que les produits facturés ont tous été payés ;

joignez une copie de votre commande et facture ;

listez le/les Produit(s) manquant(s) dans le tableau ci-dessous :

Désignation du Produit figurant sur le bon de commande ou la facture	Référence du Produit figurant sur le bon de commande ou la facture	Date d'achat (Date de la facture)	N° de facture

LES PROS DU RELEVAGE procèdera à la mise en livraison sans délai du/des Produits manquant à réception de votre demande complète.

2. DEMANDE RELATIVE A UN PRODUIT NEUF DÉTÉRIORÉ EN COURS DE TRANSPORT

Vous constatez à la livraison que le colis est endommagé, la démarche à suivre est la suivante :

VÉRIFIER DANS LE DÉTAIL LE COLIS À L'ARRIVÉE	
Le colis est abimé	→ Vous refusez le colis
1	Mentionner votre refus (<i>ne prenez pas la livraison</i>) sur le bon de livraison présenté par le livreur
2	Confirmer le refus au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)
3	Informez LES PROS DU RELEVAGE en nous envoyant la copie du courrier envoyé au transporteur ainsi que le formulaire de retour produit
4	Nous procéderons au remplacement du matériel.

→ Vous conservez le Produit	
1	Mentionner les réserves (Détaillez les détériorations constatées) sur le bon de livraison présenté par le livreur
2	Confirmer les réserves au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)
4	Nous procéderons à l'expédition des pièces concernées.

3. DEMANDE DE PRISE EN CHARGE DU PRODUIT DANS LE CADRE DE LA GARANTIE LÉGALE OU D'UNE RÉPARATION

Vous constatez un problème sur un Produit alors qu'il fonctionnait précédemment :

- Contactez immédiatement le SAV du Vendeur, la société LES PROS DU RELEVAGE, au 05 34 57 57 10 ;
- Reportez-vous aux conditions des garanties légales applicables rappelées dans les conditions générales du vendeur.

IDENTIFICATION DU PRODUIT :

Désignation du Produit figurant sur le bon de commande ou la facture	Référence du Produit figurant sur le bon de commande ou la facture	Date d'achat (Date de la facture)	N° de facture	Date de livraison (Justificatif à joindre)

Merci de bien vouloir décrire dans le cadre ci-dessous le problème rencontré :

APRÈS EXAMEN PAR LE SAV, LES POSSIBILITÉS DE PRISES EN CHARGE SONT LES SUIVANTES :

A – Aucun défaut constaté

Renvoi du Produit au Client avec courrier précisant les résultats du contrôle

Un forfait d'intervention pourra être facturé pour frais de prise en charge et essai, après validation par le Client

B – Défaut Produit couvert par une garantie légale ou par la garantie du fabricant

Réparation, essais et renvoi du Produit au Client franco de port

ou

Remplacement du Produit si la réparation s'avère impossible

C – Défaut non couvert par une garantie ou lié à une mauvaise utilisation

Information sur l'origine de la panne et envoi d'un devis de réparation :

Devis accepté : réparation, essai et renvoi du Produit avec facturation

Devis refusé et demande de retour du Produit : facturation des frais d'intervention et de retour

Absence de réponse : mise au rebut du Produit un (1) mois après réception par le Client d'une mise en demeure d'avoir à récupérer Le Produit

Signature :

Date :/...../.....

Le présent formulaire doit être renvoyé au Vendeur, la société LES PROS DU RELEVAGE dument complété soit :

- via le Site Internet <https://lesprosdurelevage.com>, dans la rubrique « Contact » ;
- par courrier recommandé avec accusé de réception à l'attention la société LES PROS DU RELEVAGE à l'adresse suivante : 4 Bis Chemin d'El Pey - 31770 COLOMIERS.

DOSSIER INCOMPLET = MIS EN ATTENTE DES INFORMATIONS MANQUANTES PUIS REFUSÉ PASSÉ UN DÉLAI DE QUINZE (15) JOURS

À réception du dossier complet, le Vendeur communiquera au Client le formulaire de retour et les instructions nécessaires au retour des Produits.