

## Procédure et conditions de retour de marchandise.

### **Merci de lire attentivement.**

Toutes les demandes de garantie et de retour marchandise sont traités par notre **Service Technique** qui est disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h, samedi et dimanche 10h à 15h GMT, au +44 (0) 1254 302 490 (anglais uniquement) ou alternativement par email [technicalsupport@deviueurope.com](mailto:technicalsupport@deviueurope.com) (multilingue).

### **Garantie**

Applicable à partir du 1<sup>er</sup> Juillet 2011, **deView** Europe assure une période de garantie comme suit sauf indication contraire confirmée par écrit :

- Moniteurs LCD: **36 mois à partir de la date de la facture.**
- Caméras incluant les caméras cylindriques, minidômes, caméras fixes, caméras anti-vandales et caméras pour guichets bancaires automatiques : **36 mois à partir de la date de la facture.**

La garantie couvre tout dysfonctionnement dû à des défauts de conception/fabrication et ne couvre pas les défauts résultant de négligence, d'une installation incorrecte ou mauvais usage du produit.

**Tout dommage, modification de câbles ou ouverture d'unités scellées invalideront la garantie.**

### **Obtention d'un numéro de retour**

Avant d'obtenir un numéro de retour, vous devez tout d'abord contacter notre Service, afin de discuter du dysfonctionnement et confirmer que le produit doit être retourné pour de plus amples tests.

Il vous sera nécessaire de fournir les informations suivantes :

- Nom de la société et du contact ;
- Référence du produit à retourner ;
- Quantité ;
- Numéro de série ;
- Description détaillée du problème ;

Notre Service Technique vous fera ensuite parvenir un formulaire de retour indiquant le numéro de retour et le(s) produit(s) autorisé(s) à être retourné(s).

Les numéros de retour sont valables pendant les **14 jours qui suivent la date d'émission**. Tout numéro de retour de plus de 14 jours doit être revalidé auprès de notre Service Technique.

### **Retour du produit**

Après obtention du numéro de retour, vous devrez arranger l'expédition du /des produits à l'adresse suivante :

Technical Support Department  
**deView** Europe  
Falcon Court  
Petre Road  
Clayton-Le-Moors  
Accrington  
Lancashire  
BB5 5JZ – UK

Les frais de renvoi seront à votre charge.

Tout produit retourné doit être emballé soigneusement afin d'éviter tout dommage pendant le transport et **fourni avec les câbles, connecteurs et accessoires d'origine**. Dans la mesure du possible, veuillez utiliser l'emballage d'origine. Tout produit endommagé pendant le transport ou reçu dans des conditions insatisfaisantes ne sera pas couvert par la garantie.

**deView** Europe ne sera pas tenue responsable en cas de perte ou pour tout dommage encouru pendant le transport.

Tout produit retourné doit être accompagné du formulaire de retour avec un numéro de retour valable et le numéro de retour indiqué clairement à l'extérieur du colis.

Tout produit retourné sans numéro de retour valable sera refusé.

### **Traitement du produit retourné**

**Le numéro de retour ne garantit pas l'application de la garantie**, l'envoi d'un produit de remplacement ou l'approbation d'un avoir.

Après avoir testé le produit défectueux, nous serons autorisés, à notre seule discrétion, à réparer ou remplacer avec un produit identique ou avec des spécifications équivalentes ; ou rembourser complètement/partiellement la valeur du produit.

Si le produit n'est plus couvert par la garantie ou retourné endommagé, une réparation ou un produit de remplacement peut être fourni à un prix qui pourra être déterminé à réception de ce dernier.

Si le produit est retourné dans des conditions insatisfaisantes, il sera sujet à des frais de gestion de 15 euros et l'application de la garantie pourra être refusée.

**Tout produit retourné et ne comportant aucun dysfonctionnement sera sujet à des frais administratifs et de tests de 15 euros, en plus du coût du transport associé au renvoi de ce dernier.**

### **Remplacement anticipé**

Vous avez également la possibilité de demander un remplacement anticipé. Dans ce cas, il sera nécessaire de nous faire parvenir une commande pour le remplacement anticipé et de suivre la procédure expliquée précédemment pour retourner le produit défectueux. Vous recevrez une facture pour le remplacement anticipé.

**Après test du produit retourné et si la défektivité est acceptée, nous vous ferons parvenir un avoir.**

**deView Europe s'engage à fournir un service rapide et efficace ainsi qu'un service après-vente d'excellence. Notre intention est de traiter tous les retours dans les cinq jours après la date de réception afin d'assurer la satisfaction permanente de notre clientèle.**