

POLITIQUE DE RETOUR ET DE RÉPARATION

Malgré tout le soin apporté au contrôle et au test de nos produits, un défaut peut toujours survenir pendant ou après la période de garantie. De plus, malgré toutes les mesures de précaution prises par notre département d'expédition et de vente, il peut arriver qu'un article livré ne soit pas conforme à votre commande. Pour vous aider au mieux et le plus rapidement possible dans ce type de situations, Alpatronics applique une politique de retour et de réparation. Pour vous en tant que client, cette politique implique qu'Alpatronics doit d'abord attribuer un numéro RMA (Return Merchandise Authorization) pour tous les retours. Ce numéro est attribué sur la base d'un formulaire RMA dûment complété. Le formulaire RMA peut être demandé par e-mail ou par téléphone. Une demande RMA peut aussi être introduite directement sur le site d'Alpatronics (www.alpatronics.be).

Vous devez indiquer les informations suivantes dans la demande :

- Numéro d'article et description de l'article concerné
- Le numéro de la facture doit toujours être mentionné pour « Mauvaise commande » ou « Commandé en trop ».
- Pour les autres options, il faut toujours mentionner le numéro de série ou la date de production.
- Description claire de la réclamation

Les formulaires de demande RMA qui ne sont pas correctement complétés ne peuvent pas être pris en considération !

Quand il s'agit d'un produit de fabrication Alpatronics, seul le circuit imprimé ou le composant doit être renvoyé en cas de défaut.

Après réception des informations susmentionnées, Alpatronics donnera suite à la demande dans les 3 jours ouvrables.

En général, ce suivi consiste à communiquer un numéro RMA. L'article peut ensuite être envoyé à Alpatronics au frais de l'expéditeur en mentionnant le numéro RMA sur l'emballage et sur la liste de colisage jointe. Pour l'envoi, l'acheteur doit emballer solidement le produit dans son emballage d'origine de manière à ce qu'il ne puisse pas être endommagé pendant le transport. Si aucun numéro RMA ne peut être communiqué, Alpatronics vous contactera par e-mail ou par téléphone.

Si le motif du retour est « Mauvaise commande » ou « Commandé en trop », la demande RMA doit être introduite dans les 14 jours à compter de la livraison (conformément à nos conditions générales de vente et de livraison) et 75 % maximum seront crédités.

Procédure à suivre pour les réparations

Si un produit tombe en panne entre 3 mois et 12 mois après la livraison, à l'exclusion de la force majeure ou d'une utilisation mauvaise, un produit de remplacement est livré gratuitement. Si le produit défectueux est renvoyé pour réparation après la période de garantie, le client recevra, dans les deux semaines qui suivent la réception du produit pour réparation, une offre pour la réparation ou pour un produit de remplacement.

La période de garantie de tous les produits Alpatronics (défauts de matériaux et de fabrication) est de 6 à 12 mois, à compter de la date d'achat.

Toutes les réparations et/ou les articles retournés doivent être accompagnés d'un numéro RMA. La garantie inclut le coût des matériaux et de la main-

d'œuvre pour la réparation chez le fabricant (Alphatronics).

S'il s'avère par la suite que le produit a été endommagé par un cas de force majeure ou par une utilisation mauvaise du client, le prix d'un nouveau produit sera porté en compte.

Exclus de la garantie :

- La garantie d'Alphatronics ne couvre que les défauts de fabrication. L'entretien périodique et le remplacement de consommables qui sont soumis à une usure normale (batteries, logiciel éventuellement fourni, têtes d'impression, fusibles, papier, lampes, ...) sont exclus de la garantie.
- Problèmes avec des produits qui sont dus à l'installation d'une mise à niveau ou d'accessoires par le client ou par des tiers.

La responsabilité d'Alphatronics est limitée aux coûts de la réparation et/ou du remplacement du produit sous garantie. Cette forme de garantie devient caduque si le produit est ouvert, si des modifications y ont été apportées, si le produit a subi des dégâts physiques et s'il est utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il est initialement destiné. La garantie devient aussi caduque en cas de manque de diligence ou d'entretien et en cas d'endommagements ou d'accidents dus à la force majeure.

Heures d'ouverture d'Alphatronics : Lu – ve : 8 h 30 à 12 h 30 et 13 h à 17 h

Données générales :

ALPHATRONICS S.A.

Brandstraat 8a

9160 Lokeren

Tél. : 09/340 54 70

e-mail : info[at]alphatronics.be