

## Termes et Conditions de RMA

Veillez trouver ci-joint un résumé de la politique de retour Westcon-Comstor. Veuillez vérifier et comprendre notre politique avant d'effectuer un RMA avec nous

### 1 - RMA (Retour pour Avoir)

### 2 - RMA (Retour pour remplacement/réparation)

### 3- Procédure de retour

### 4- Produit abimé et produit perdu

## 1 - RMA (Retour pour Avoir)

Un RMA sera autorisé uniquement sous les conditions suivantes :

- La demande devra être soumise dans les 30 jours date de notre facture
- Les produits non retournables ne seront pas repris (non stockable, commande spéciale auprès du fournisseur...).
- Si les produits ne sont pas reçus dans les 30 jours suivant l'autorisation, le N° de RMA sera échu et les produits seront rejetés. Si ils sont reçus après ce délai dans notre stock, vous devrez organiser la collecte vous-mêmes
- Le(s) produit(s) doi(ven)t être retourné(s) à Westcon-Comstor dans leur état d'origine (non ouvert, et dans l'emballage d'origine). Le fait de ne pas retourner un produit (excepté les retours d'évaluation) ou un composant dans leur état d'origine empêchera l'émission de l'avoir
- Les Licences, smartnet et contrat de maintenance sont soumis au préalable à l'accord du fournisseur et le crédit ne sera autorisé uniquement si nous obtenons un avoir au préalable du fournisseur

### Frais de restockage

Les RMA autorisés peuvent entraîner des frais de restockage (à notre discrétion), sauf si le motif de RMA est une erreur de Westcon-Comstor

Les frais de restockage, si nous choisissons de les appliquer, seront de 15% de la valeur totale des produits ou £50/\$50/50 Euros (devise dans la commande) selon la plus élevée

### Note de Crédit

Le montant crédité sera le prix de vente initial moins les frais de restockage

## 2 - RMA (Retour pour remplacement/Réparation)

Un RMA sera autorisé si le produit en panne fait parti de ces deux catégories :

1. DOA (Mort à l'arrivée)
2. Sous garantie

### DOA

Les produits défectueux ou « mort à l'arrivée » doivent être retournés pour remplacement selon les conditions générales du fournisseur

### Sous Garantie

Westcon-Comstor examinera la demande de RMA et fera une analyse en fonction des conditions de garantie du fournisseur

Si Westcon-Comstor doit traiter une demande de produit sous garantie, un remplacement ou une réparation sera coordonnée avec le fabricant.

Dans le cas où la demande de garantie n'est pas traitée par Westcon-Comstor, alors un contact alternatif sera fourni.

### Remplacement anticipé

Si un produit est considéré comme « sensible au niveau réseau », il est recommandé d'acheter un contrat de maintenance pour ce produit

Un remplacement anticipé peut être fait mais c'est à la discrétion de Westcon-Comstors

Si un remplacement anticipé est autorisé, le produit sera facturé au prix normal

Un avoir total sera émis une fois que le produit défectueux aura été retourné à Westcon-Comstor.

## 3 – Procédure de retour

- Le(s) produit(s) ne doi(ven)t pas être retourné(s) avant d'avoir reçu le NO de RMA et les conditions de retour de livraison
- Le(s) produit(s) retourné(s) sans autorisation seront retournés à la charge du revendeur
- Une fois que la demande de RMA a été approuvée, vous devez retourner le(s) produit(s) à Westcon-Comstor.

- Pour les DOA and RMA défectueux assurez-vous que l'envoi est clairement identifié avec le N° de RMA
- Pour les retours commerciaux, il est important que les produits ne soient pas abimés et soient dans leurs emballages d'origines avec les étiquettes, codes-barres toujours intacts. Merci de ne pas appliquer de ruban adhésif ou d'écrire sur les emballages, les produits doivent être en parfait état de revente. Si nécessaire, mettre le produit dans un autre emballage.
- Assurez-vous que le NO de RMA et l'adresse de retour soit bien indiqués sur le second emballage, l'omission de le faire entrainerai un délai de traitement du RMA où bien le produit vous serait retourné
- Westcon-Comstor décline toute responsabilité en cas de perte ou dommage durant le transport. Le produit ne sera pas considéré comme retourné jusqu'à ce qu'une personne autorisée de Westcon-Comstor n'ait signé un reçu
- Quand le(s) produit(s) seront arrivés chez Weston-Comstor, ils seront vérifiés pour être sûr que cela correspond au RMA autorisé et si ce n'est pas le cas, ils seront retournés au revendeur à ses frais

#### **4- Produit endommagé et perdu pendant le transit**

- Si les produits sont livrés endommagés à l'arrivée, vous pouvez refuser la livraison
- Si vous acceptez les produits, vous devez impérativement préciser au moment de signer le bon du transporteur sur la POD que les produits sont endommagés
- Vous devez avertir le service client de Westcon/Comstor de toute réception endommagée ou perdue dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la réception de la facture. Le non-respect de cette procédure rendra vous demande invalide