

Tous les produits renvoyés à Syveco devront être accompagnés d'un **document de retour** (GRD : Goods return document). En l'absence de ce document, aucun retour ne sera accepté. Afin d'obtenir ce document, merci de nous faire parvenir une demande d'**autorisation de retour** remplie (RAF : Return Authorisation Form) que vous pouvez télécharger sur notre site web www.syveco.com selon votre cas.

- Merci de remplir le RAF et de l'envoyer à l'une des adresses suivantes :
- Pour les produits neufs, merci d'envoyer le document rempli à : **info@syveco.com**
- Pour les produits défectueux, merci d'envoyer le document rempli à : **quality@syveco.com**

Emballage : les produits devront être conditionnés de manière à éviter toute détérioration durant le transport.

Transport : Dès réception du document de retour (GRD), merci de retourner l'ensemble à l'adresse suivante :

SYVECO - 107 rue du Ruisseau 38070 Saint-Quentin-Fallavier - France

Nos conditions de retour sont conformes à nos conditions générales de vente, chapitre **5.4 Returns**.

Vous trouverez ci-dessous les différentes procédures applicables selon votre cas :

Retour produits neufs

• En cas d'erreur de la part de Syveco

Nous organiserons le retour des produits par nos propres moyens et à nos frais.

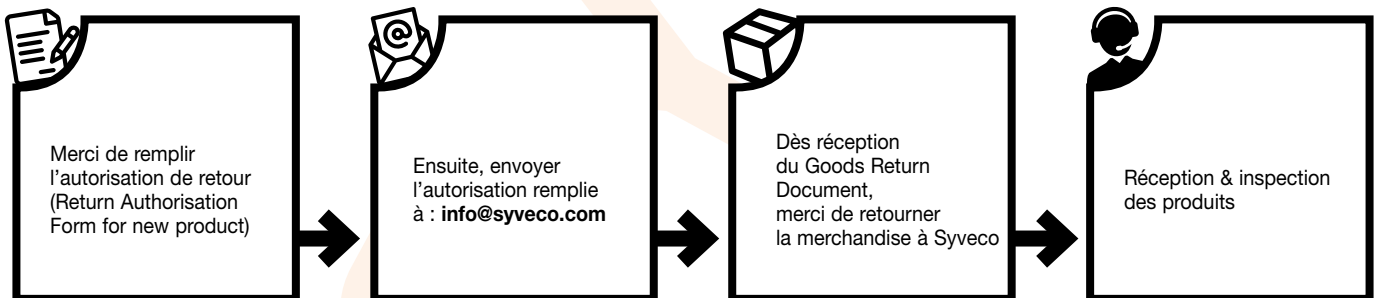
• En cas d'erreur de la part du client

Syveco donnera son accord pour le retour des produits. Les retours de ce type sont sujets à une décote de 30 % minimum pour la remise en stock. **Le client** organisera le retour des produits par ses propres moyens et à ses frais. L'acceptation des produits renvoyés est soumise à un contrôle et une validation préalable.

• En cas de matériaux/emballage endommagés durant le transport

| | Si vous refusez la marchandise | Si vous acceptez la marchandise |
|------------------------|--|--|
| 1) Mentionner → | Mentionnez le refus sur le bon de livraison | Mentionnez les réserves correspondantes sur le bon de livraison |
| 2) Confirmer → | Confirmez votre refus au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception | Confirmez vos réserves au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception |
| 3) Envoyer → | Merci de nous envoyer une copie de cette lettre | |
| 4) Contact → | Contactez Syveco ; nous nous occupons du remplacement de la marchandise et des pièces endommagées. | |

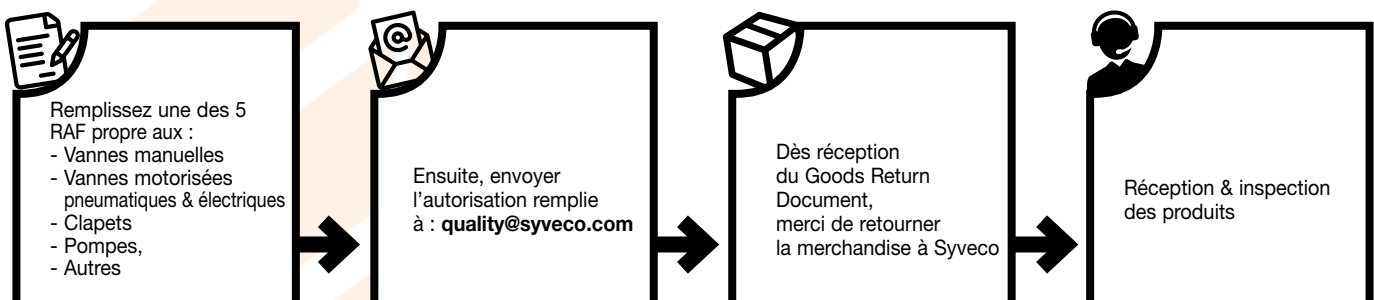
→ Procédure pour retour produits neufs



Retour produits défectueux

Pour des produits défectueux, Syveco va procéder à une inspection des produits retournés et vous contactera ensuite avec une décision et/ ou des recommandations.

→ Procédure pour retour produit défectueux



Veillez noter qu'en cas d'informations manquantes, le traitement de votre demande pourrait être retardé.