

## Digitek Computer Products BV Réglement RMA

Notre politique actuelle concernant le retour de marchandises, également appelée notre politique RMA, est décrite ci-dessous. RMA signifie 'Return Merchandise Authorization'.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir lire attentivement ces informations.

### RMA requests

Nous distinguons les types suivants de demandes RMA:

- Dommages de transport
- Commande incorrecte par le client
- Livraison incorrecte
- Défauts
- Stock excédentaire

Il existe un certain nombre de conditions et de modalités spéciales applicables à chacune de ces catégories. Cependant, veuillez prendre en considération les points suivants, qui s'appliquent à toutes les demandes de RMA:

- Toutes les demandes de RMA doivent être soumises via le portail RMA. Veuillez remplir complètement le formulaire RMA. Si vous ne le faites pas, nous ne pourrons pas traiter votre demande. Si votre demande concerne plusieurs commandes de vente, vous devez soumettre une demande distincte pour chaque commande de vente.
- Les demandes de RMA doivent être soumises dans les délais. Notre politique de RMA fixe les délais dans lesquels vos demandes de RMA doivent être soumises. Toutes les demandes de RMA reçues après ces délais ne seront pas traitées.
- Notre autorisation préalable est requise pour tous les retours. Votre demande de RMA est approuvée si nous vous avons donné un numéro de RMA. Une fois que vous avez reçu ce numéro, les marchandises peuvent être retournées pour des contrôles et un traitement supplémentaires.
- Les marchandises doivent être retournées selon la méthode et dans le délai spécifiés dans notre politique RMA, ou conformément à nos instructions dans des cas spécifiques.
- L'étiquette de transport RMA fournie par nos soins doit être utilisée pour tous les retours. Le numéro RMA que nous vous avons donné doit être mentionné sur cette étiquette de transport. Tout retour qui n'est pas clairement marqué comme un retour RMA sera refusé de notre côté et ne sera pas traité davantage.
- Seuls les biens qui sont encore dans leur emballage d'origine, non ouvert et non endommagé, et qui n'ont pas été utilisés, peuvent être retournés. Cette disposition ne s'applique bien sûr pas aux produits défectueux..
- L'emballage des marchandises qui nous sont retournées doit être exempt d'autocollants, de matériel publicitaire, de films et/ou d'autres impressions ou modifications non originales.
- Les éventuels frais découlant du non-retour de marchandises conformément à notre politique RMA et/ou à nos instructions vous seront facturés. Des exemples incluent un retour qui n'a pas été reçu à temps. Cela peut affecter le remboursement que vous recevez, bien que nous puissions également choisir de refuser de tels retours.
- Nous pouvons choisir de refuser toutes les demandes RMA et/ou les retours qui ne respectent pas notre politique RMA.

Des informations supplémentaires sur les conditions complémentaires applicables à chaque type de demande RMA se trouvent ci-dessous. Si une situation se présente qui n'est pas couverte par notre politique RMA, nous nous réservons le droit de traiter votre demande de retour comme nous le jugeons approprié et raisonnable.

### **Dommage de transport**

Les dommages de transport font référence à une situation dans laquelle des dommages ont été causés à l'emballage de transport pendant le transport des marchandises. Cela inclut des rayures, des déchirures, des bosses, des trous ou d'autres impacts externes, tels que par l'eau, la pluie ou d'autres liquides. Ce type de dommage est immédiatement ou presque immédiatement visible à l'arrivée des marchandises.

En cas de dommage pendant le transport, vous devez le noter immédiatement sur le bon de livraison du transporteur, y compris une description précise des dommages, le numéro d'immatriculation du véhicule utilisé par le transporteur, ainsi que le nom et la signature de la personne ayant constaté les dommages. Le chauffeur désigné par le transporteur doit également ajouter son nom et sa signature au bon de livraison.

En cas de dommage pendant le transport, vous devez soumettre une demande de RMA dans les 24 heures suivant la réception de l'envoi concerné. Dans le cadre de cela, vous devez fournir toutes les informations que nous demandons, telles que la lettre CMR et des photos des dommages. Nous ne traiterons pas les signalements de dommages visibles pendant le transport qui ne contiennent pas une copie du bon de livraison avec les informations et détails mentionnés ci-dessus.

Si votre demande de RMA est approuvée, les biens concernés doivent être en notre possession dans les quatorze jours suivant l'émission du numéro de RMA.

### **Commande incorrecte par le client**

Si vous avez passé une commande incorrecte, avec la mauvaise quantité ou le mauvais produit, tout retour sera effectué en tant que geste de bonne volonté. En aucun cas, nous n'accepterons les retours de marchandises dont la date de péremption est trop proche dans le futur ou une date de production qui est trop éloignée dans le passé. Nous évaluerons si c'est le cas à la réception des produits retournés, en fonction du type de produit. Nous refuserons les produits dont la date de péremption est trop proche dans le futur ou une date de production qui est trop éloignée dans le passé. Nous n'acceptons également pas les marchandises qui, pour d'autres raisons, ne sont pas adaptées à la revente, y compris les traces d'utilisation ou l'emballage endommagé. Les retours de marchandises spécialement commandées pour vous ne seront également pas acceptés.

Chaque demande de RMA concernant une commande incorrecte que vous avez passée doit être soumise dans les sept jours suivant la réception des marchandises. Si votre demande de RMA est approuvée, les marchandises concernées doivent être en notre possession dans les quatorze jours suivant l'émission du numéro de RMA.

Dès que le retour sera vérifié et approuvé par nos soins après réception, nous procéderons à un remboursement de 75 % du montant d'achat. Les frais de transport et/ou d'expédition ainsi que d'autres coûts internes ou externes engagés ne seront pas remboursés.

### Livraison incorrecte

Vous pouvez recevoir par inadvertance une livraison incorrecte. Toute livraison dans laquelle les biens que nous avons fournis diffèrent de la commande que vous avez passée, du bon d'expédition et/ou de la facture, est considérée comme incorrecte.

En cas de livraison incorrecte, vous devez soumettre une demande de RMA dans les 24 heures suivant la réception de l'envoi concerné. Lorsque nous vous fournirons notre numéro de RMA, nous vous indiquerons également comment procéder pour le retour. Dans la mesure où des marchandises doivent nous être renvoyées, nous préciserons de quelle manière et dans quel délai ces marchandises doivent nous être reçues. Nous pouvons récupérer les marchandises chez vous ou faire en sorte qu'une autre personne le fasse en notre nom, mais nous pouvons également vous demander de renvoyer les marchandises. Dans tous les cas, nous couvrirons bien sûr tous les frais engagés à cet égard.

Si vous constatez que votre livraison est incorrecte dès que vous recevez les marchandises, vous pouvez refuser l'envoi sur-le-champ. Le transporteur renverra alors l'envoi chez nous, et nous nous occuperons du reste du processus.

Si, après nos vérifications, nous pouvons confirmer que la livraison est effectivement incorrecte, vous recevrez, en règle générale, un avoir de notre part.

### Défauts

À compter du 01-01-2026, nous n'acceptons plus les retours, les échanges ou les demandes de crédit pour les produits présumés défectueux ou défectueux.

En tant que fournisseur en gros, toutes les réclamations relatives à la garantie, aux défauts, aux performances et au fonctionnement doivent être adressées au fabricant du produit, conformément à ses procédures officielles de garantie et de retour. Il incombe à l'acheteur d'enregistrer les produits, de conserver la preuve d'achat et d'introduire toute réclamation au titre de la garantie ou des défauts directement auprès du fabricant. Nous n'évaluons, ne validons ni ne traitons les demandes liées à des défauts et ne sommes pas en mesure de fournir des stocks de remplacement, des remboursements ou des compensations pour les articles jugés défectueux ou défectueux, que ce soit immédiatement à la réception ou lors d'une utilisation ultérieure. Tout produit qui nous est retourné sans autorisation écrite préalable sera refusé, renvoyé aux frais du client ou éliminé sans crédit. En achetant chez nous, le client reconnaît et accepte que la garantie du produit et les obligations de performance continues incombent uniquement au fabricant et non au distributeur en gros.

### Excess stock

Si, à tout moment, vous n'avez plus besoin des marchandises que nous vous avons fournies et que vous avez commandées, vous pouvez soumettre une demande d'autorisation de retour de marchandises (RMA) pour ce stock excédentaire. Le retour du stock excédentaire se fera dans un geste de bonne volonté et conformément à d'autres conditions que nous aurons fixées.

Si nous décidons de reprendre les marchandises, un numéro RMA sera attribué. Si votre demande de RMA est approuvée, les marchandises concernées doivent être en notre possession dans les 14 jours suivant l'émission du numéro RMA.

Le montant du remboursement est calculé comme suit:

- Si nous recevons votre retour dans le mois suivant la livraison, nous vous rembourserons 75 % du prix d'achat.
- Si nous recevons votre retour dans les trois mois suivant la livraison, nous vous rembourserons 60 % du prix d'achat.
- Si nous recevons votre retour dans les quatre mois suivant la livraison, nous vous rembourserons 50 % du prix d'achat.
- Si nous recevons votre retour dans les six mois suivant la livraison, nous vous rembourserons 30 % du prix d'achat.

Dans la mesure où le prix de vente actuel au moment où nous recevons votre retour a diminué par rapport au prix que vous avez payé ou au prix d'achat, le remboursement sera calculé sur la base du prix de vente actuel et non sur la base de votre prix d'achat. Les mêmes pourcentages seront utilisés dans cette situation. Les frais de transport et/ou d'expédition et les autres frais internes ou externes encourus ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Nous n'acceptons en aucun cas le retour de marchandises dont la date de péremption est trop proche ou dont la date de production est trop éloignée. Nous évaluerons si tel est le cas à la réception des produits retournés, en fonction du type de produit. Nous n'accepterons pas non plus les retours qui ne conviennent pas à la revente pour d'autres raisons, y compris des signes d'utilisation ou un emballage endommagé. Tous les frais découlant d'un tel retour vous seront facturés.