

FORMULAIRE DE DEMANDE DE RETOUR

Nous vous remercions pour votre commande sur notre site www.vallorbe-shop.com.

Important !

Veuillez tenir compte de nos **Conditions Générales de Vente** dont un extrait se trouve au dos de ce document.

Vous disposez de 7 jours pour contrôler et vérifier la marchandise dès la réception de celle-ci.

Avant de nous retourner la marchandise, le(s) produit(s) retourné(s) doivent au préalable avoir été annoncé à notre service-client à l'aide du présent formulaire. Le service-client prendra ensuite contact avec vous et vous transmettra un bon de retour à remplir et à nous renvoyer avec le colis.

Tout retour doit obligatoirement être accompagné du bon de retour correspondant dûment rempli.

Un retour non annoncé, non affranchi ou non accompagné du bon de retour ne sera pas accepté.

N'oubliez pas d'inclure une brève description du défaut ou du problème rencontré. N'hésitez pas à nous envoyer une photo également.

Les frais de retour sont à votre charge.

N° de client :

Expéditeur :

Adresse complète :

N° de téléphone :

Adresse email :

Date de la commande :

N° de la commande :

N° RÉFÉRENCE ARTICLE	QUANTITÉ	DESCRIPTION

Motif du retour :

- Erreur de commande
- Erreur de livraison
- Produit défectueux
- Produit abîmé ou perdu durant le transport

Autres :

Conditions Générales de Vente (CGV)

9. Réception de la marchandise et devoir de contrôle de l'acheteur

- 9.1 Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations portant sur la quantité ou la nature de la marchandise doivent être formulées par écrit dans les 7 (sept) jours dès la réception de celle-ci. En cas d'endommagement ou de perte de la marchandise durant le transport, l'acheteur est tenu de faire établir un constat par la Poste ou le transporteur avant de réceptionner la marchandise.
- 9.2 L'acheteur a l'obligation de vérifier l'état des produits livrés aussitôt que la marchandise lui est livrée. S'il découvre à cette occasion des défauts apparents dont le vendeur est garant au sens des articles 10 et 12 CGV, il doit l'en aviser dans un délai de 7 (sept) jours à compter de la réception de la marchandise. Passé ce délai, les produits seront tenus pour acceptés, sous réserve de l'apparition de défauts cachés.
- 9.3 Les défauts qui ne pouvaient pas être constatés lors de la vérification et qui se révèlent plus tard sont des défauts cachés. De tels défauts doivent être signalés au vendeur dans un délai raisonnable. Pour se prévaloir de tels défauts, l'acheteur doit néanmoins agir en garantie dans le délai de l'article 12 CGV.

10. Avis des défauts et devoirs de l'acheteur

- 10.1 Les seuls défauts donnant lieu à garantie sont les défauts de matière ou de fabrication.
- 10.2 Si l'acheteur constate de tels défauts, il doit en aviser le vendeur par écrit selon les modalités spécifiées à l'article 9 CGV.
- 10.3 Si l'acheteur veut préserver son droit à la garantie, il a le devoir de conserver les produits défectueux. En présence de défauts cachés, il cessera leur utilisation dans la mesure du possible. Il s'abstiendra dans tous les cas d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cet effet, sauf accord exprès et écrit du vendeur. Il a le devoir de retourner les produits défectueux au vendeur à la première réquisition de ce dernier. Les frais relatifs aux démarches du vendeur sont assumés par ce dernier, pour autant qu'il trouve un défaut garanti par le présent article.
- 10.4 Le droit à la garantie de l'article 12 CGV s'éteint prématurément si l'acheteur a violé les devoirs susmentionnés.

11. Retour des produits

- 11.1 Les retours ne sont acceptés que sur accord préalable et écrit du vendeur. Un retour ne sera accepté que si les produits n'ont pas été utilisés.
- 11.2 Les frais d'expédition du colis à retourner sont à la charge de l'acheteur.
- 11.3 Nous déduisons des frais de manutention, sauf dans les cas de livraisons erronées ou de défectuosité d'un outil.
- 11.4 Tout retour de produit devra se faire dans son emballage d'origine et devra obligatoirement être accompagné du formulaire retour, dûment rempli.

12. Garantie en raison des défauts

- 12.1 Sauf disposition contraire, les produits sont garantis pendant un délai de 1 (une) année dès la date de livraison. Si la preuve de tels défauts est apportée, le vendeur devra, à son choix, la réparation des produits défectueux ou leur remplacement aussi rapidement que possible et sans frais. Aucune demande de dommages-intérêts ne sera prise en considération.

13. Exclusion de la garantie

- 13.1 Toute réparation du dommage autre que celle découlant de la garantie en raison des défauts telle que mentionnée aux articles 10 et 12 CG est expressément exclue. L'acheteur répond seul du risque lié à l'utilisation et à la mise en œuvre des produits.
- 13.2 Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (notamment montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale, mauvais stockage), ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par le vendeur, sont exclus de la garantie.
- 13.3 Par ailleurs, et même si un défaut donnant lieu à garantie est admis, l'acheteur ou un tiers ne sauraient invoquer la réparation de dommages liés à des pertes de production, des pertes d'exploitation, des pertes d'affaires ou tout autre dommage direct ou indirect.

Avec nos meilleures salutations.

Usines Métallurgiques de Vallorbe SA

Rue du Moutier 49

1337 Vallorbe

Nous nous efforçons, jour après jour, d'améliorer la qualité de nos produits et services.

MERCI DE VOTRE CONFIANCE !