

Politique de retour

Pour ACCO Brands, la satisfaction des clients revêt une importance primordiale et est un élément essentiel de la réussite du groupe. Nous nous efforçons sans cesse de satisfaire voire dépasser les attentes de nos clients et d'améliorer l'efficacité et la qualité de nos produits.

- 1.1 Le Client peut retourner à ACCO Brands tout produit jugé défectueux en raison d'un défaut de matériau ou de fabrication au moment de son utilisation initiale, à condition que le Produit soit retourné au Client en temps voulu avant l'expiration de la garantie de l'utilisateur final. En échange du produit défectueux, ACCO Brands émettra un avoir ou expédiera à ses frais un produit de remplacement au Client.
- 1.2 Le Client ne sera pas tenu de payer les frais de transport, mais il assumera le risque de perte associé au retour des produits défectueux au titre de la clause 1.1 ci-dessus. Cependant, dans le cas où après inspection du produit retourné, ACCO Brands constate que celui-ci n'est pas défectueux ou bien qu'il n'est plus couvert par la garantie, le Client sera tenu de rembourser les frais de transport encourus pour retourner le Produit à ACCO Brands.
- 1.3 Lors du retour de Produits, le Client s'engage à respecter les procédures de Retour de Marchandise Autorisé (RMA) actuellement en vigueur chez ACCO Brands dans la mesure où elles n'enfreignent pas le droit local.

2 Procédures de Retour de Marchandise Autorisé (RMA)

- 2.1 Tous les retours de produits à ACCO Brands doivent faire l'objet d'une autorisation préalable et être accompagnés d'un numéro RMA. Pour obtenir un numéro RMA, il est nécessaire de contacter l'équipe de service client d'ACCO Brands (voir Annexe A) et de donner une raison justifiant le retour du produit.
- 2.2 Le Client doit soumettre, si possible, le numéro de série des produits défectueux lors de sa demande d'un numéro RMA.
- 2.3 Tous les produits retournés à ACCO Brands sans numéro RMA seront renvoyés au Client à ses frais.
- 2.4 Après son obtention auprès d'ACCO Brands, le numéro RMA ne sera valide que pendant trente (30) jours à partir de sa date de délivrance. Par conséquent, tout retour de produit après cette période de trente (30) jours peut être considéré comme étant un retour sans autorisation et risque d'être renvoyé au Client aux frais de celui-ci.
- 2.5 Tous les numéros RMA doivent être clairement visibles sur l'extérieur du colis de retour, sans cependant endommager de façon appréciable l'emballage même. Tous les produits doivent être retournés dans l'emballage d'origine ou un emballage de remplacement si l'emballage d'origine n'est plus disponible ou ne protégera pas suffisamment le produit contre tout dommage pendant le transport. Le produit doit également être expédié conformément aux normes actuelles de l'industrie pour éviter tout dommage pendant le transport, notamment lorsque plusieurs produits sont retournés ensemble, ceux-ci doivent être placés sur des palettes et emballés sous film rétractable.

- 2.6 Les avoirs pour produits retournés ne seront émis qu'une fois que les produits auront été soumis à la procédure d'inspection d'ACCO Brands. Au cas où les produits ne seraient pas retournés comme prévu, ils pourraient être considérés comme un retour non autorisé en vertu de la politique de retour d'ACCO et risquent d'être renvoyés au Client aux frais de celui-ci.
- 2.7 En cas de retour de produits en raison d'une erreur de commande du Client, ACCO Brands facturera au Client des frais de restockage s'élevant à 15 % de la valeur des produits retournés ou à 35 euros, le montant le plus important, afin de couvrir ses frais.

3 Garantie utilisateur final

- 3.1 En vertu de la garantie d'utilisateur final d'ACCO Brands, l'utilisateur final peut retourner un produit jugé défectueux en raison d'un défaut de matériau ou de fabrication pendant la période de garantie qui débute à partir de la date de vente à l'utilisateur final. La responsabilité d'ACCO Brands en vertu de la garantie de l'utilisateur final est limitée au coût de réparation du produit défectueux (pièce et main d'œuvre) ou, au remplacement du produit par un produit similaire ou supérieur. Les produits utilisés à des fins de démonstration sont garantis comme si cette partie est l'utilisateur final. ACCO Brands International convient de prolonger la garantie de l'utilisateur final à hauteur de la période de garantie minimale exigée par la loi de chaque pays dans lequel sont vendus ses produits.
- 3.2 À condition que les restrictions suivantes n'enfreignent pas les lois locales d'un pays où sont vendus les produits Brands, ACCO Brands décline toute responsabilité en vertu de la garantie utilisateur final sauf si :
- 2.2.1 ACCO Brands est notifiée rapidement après la découverte des défauts (une telle notification devant au demeurant être transmise à ACCO Brands pendant la période de garantie valide) ;
- 2.2.2 le produit défectueux est retourné à ACCO Brands à la demande de celle-ci ;
- 2.2.3 l'inspection par ACCO Brands du produit retourné confirme à son entière satisfaction que les défauts n'ont pas été causés par une usure normale, un usage abusif, une négligence, une installation inadéquate, le non-respect des instructions fournies avec le produit, une modification, un accident, des causes externes au produit (p. ex. fluctuations de courant, incendie, eau, orage), l'utilisation d'un centre de réparation non agréé, un dommage causé pendant le transport ou toute autre cause qui ne provient pas d'un défaut de fabrication ou de conception du produit. Toute modification de produits d'ACCO Brands entraînera l'annulation immédiate de la garantie. La garantie ne couvrira pas les produits dont le numéro de série a été dégradé, modifié ou supprimé.
- 3.3 Le Client ne sera pas en droit de prolonger la période de garantie accordée par ACCO Brands pour les produits sans l'accord écrit préalable d'ACCO Brands.

Trouvez votre centre technique le plus proche