

**DEMANDE D'ACCORD DE RETOUR PRODUITS**

**Date :**

Remplissez ce formulaire et retournez-le par fax au **04.93.44.99.60** ou mail à **rma@evicom.fr**  
 Vous recevrez par retour la confirmation de l'autorisation de retour à joindre impérativement à votre colis.  
**Attention : tout retour de produits non validé préalablement sera systématiquement retourné à l'expéditeur**

**Distributeur**

Société : .....

Contact : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

.....

CP : ..... Ville : .....

@ : .....

**Installateur**

Société : .....

Contact : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

.....

CP : ..... Ville : .....

@ : .....

Référence produit	N° de série	Date achat*	N° du BL ou de la facture*	Qté	Défaut signalé	SAV	AVOIR

*\*Obligatoire pour éventuelle prise en charge sous garantie*

Observations : .....

.....

.....

**Veillez nous préciser le traitement souhaité en cas de refus de devis ou si matériel irréparable (cocher la case) :**

<input type="checkbox"/>	Retour du matériel avec frais de port à la charge de l'expéditeur (18 €)
<input type="checkbox"/>	Destruction du matériel

**Adresse de retour du matériel :**

EVICOM - 33 Allée des pêcheurs - ZI Secteur A3 - 06700 Saint Laurent du Var  
 Tél : 04 93 44 70 71 - Fax : 04 93 44 99 60 Mail : rma@evicom.fr

Tous les retours de matériels pour reprise sont à adresser à Saint Laurent du Var.  
 Les conditions générales de ventes seront appliquées pour les demandes de retour pour reprise et les conditions de gestion SAV pour les retours SAV

## RETOUR DES MARCHANDISES et GARANTIE

Aucun retour ne pourra être effectué sans un ACCORD PREALABLE de RETOUR validé par EVICOM. La demande doit être envoyée à EVICOM en utilisant le formulaire disponible sur notre site internet [www.evicom.fr](http://www.evicom.fr) et doit ensuite être adressée par fax à EVICOM. Après retour de la confirmation de cet accord les marchandises devront nous être expédiées en franco de port avec copie de l'accord de retour et d'une copie de la facture d'achat. Tout retour non accompagné de l'accord préalable validé par EVICOM sera systématiquement retourné à l'expéditeur.

### I) CONDITIONS DE RETOUR DE MATERIEL POUR AVOIR

#### Retour de matériel neuf pour avoir :

- Pas d'abattement si le motif du retour est imputable à EVICOM.
- Abattement de 15 % si livraison inférieure à 6 mois
- Abattement de 50 % si livraison comprise entre 6 mois et un an.
- Pas de reprise si facturation supérieure à un an ainsi que sur les matériels de fabrication spéciale et hors catalogue en vigueur

Les produits devront être dans un parfait état, dans leur emballage d'origine. Dans le cas contraire, un abattement supplémentaire sera appliqué correspondant aux frais de remise en état d'origine. Ils ne devront pas avoir été modifiés ou démontés. Aucune reprise ne pourra être effectuée sur les matériels spéciaux. En aucun cas le montant facturé du matériel retourné, ne pourra être déduit d'une facture sans notre accord et sans établissement d'un avoir. L'avoir est une créance destinée au règlement d'une opération ultérieure.

### II) PROCEDURE DE SAV

#### REGLES GENERALES

Notre matériel est garanti 2 ans à compter de sa livraison ou de sa mise à disposition, pièces et main-d'œuvre contre tout vice ou défaut de fabrication. L'application des clauses de garantie ci-dessus exclut les avaries ou réclamations consécutives à une faute ou négligence de l'utilisateur, un transport effectué sans précaution, une utilisation de l'appareil qui ne correspondrait ni aux normes en vigueur, ni aux règles de l'art, une mauvaise installation électrique ou une surtension passagère, une modification ou transformation non agréée par nos services techniques, une incidence d'agents extérieurs (incendie, humidité, inondation, foudre, exposition excessive à la chaleur ou au soleil, perturbations électriques diverses, etc.). De convention expresse, la société EVICOM ne sera tenue à aucune indemnisation au titre des dommages indirects et dommages immatériels, la responsabilité d'EVICOM est strictement limitée aux dommages matériels et corporels directs. En aucun cas, notre responsabilité ne peut être substituée à celle du constructeur pour les défauts ou vices de fabrications reconnus. Les frais de port et emballage aller restent dans tous les cas à la charge du client et les frais de retour à la charge d'EVICOM. Toute réclamation pour vice propre de la marchandise ou défaut de fabrication devra, pour être valable, être présentée à EVICOM au plus tard à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la date d'arrivée de la marchandise au lieu de réception, la réclamation devant être accompagnée de toutes les preuves afférentes aux vices ou défauts allégués, la mise en œuvre de ces dispositions n'entraînant aucunement présomption de responsabilité pour notre Société. Après contrôle, les produits seront soit réparés et retournés au client, soit remplacés par un produit neuf équivalent.

#### RETOUR DES PRODUITS

Il sera effectué aux frais du client, dans un emballage approprié afin d'éviter toute détérioration du matériel durant le transport. Tout produit arrivant détérioré suite à un mauvais emballage ne pourra être garanti. Les frais de renvoi des matériels après SAV sont à la charge d'EVICOM. Tout retour à EVICOM devra être accompagné de l'accord de retour SAV communiqué par EVICOM, avec l'indication de la panne constatée, ainsi que le nom de la personne à contacter par notre service SAV si nécessaire.

#### PROCEDURE DE SAV DURANT LA PERIODE DE GARANTIE DE 2 ANS (voir conditions générales de vente)

- 1) Panne électronique : réparation ou échange standard (gratuit)
- 2) Dégradation due à un dégât des eaux :
  - Expertise
  - Devis de remplacement par un produit neuf
- 3) Dégradation due à la foudre ou à d'autres éléments externes au produit :
  - Expertise
  - Devis de réparation ou de remplacement par un produit neuf
- 4) Mauvaise utilisation par l'installateur :
  - Expertise
  - Devis de réparation ou de remplacement par un produit neuf

#### CAS EXCEPTIONNELS D ECHANGES ANTICIPES

Dans le cas de panne d'un matériel **lors de son installation ou de sa mise en œuvre**, la procédure pour pouvoir bénéficier d'un produit en échange anticipé est la suivante :

- 1) Envoi à EVICOM d'un bon de commande chiffré de remplacement du matériel avec la mention « Pour échange SAV anticipé » avec copie du bon de livraison de la pièce défectueuse (délai maximum de 3 mois après installation)
- 2) Envoi du matériel avec un Bon de Livraison (BL) chiffré et un bon de retour (RMA) pour le matériel défectueux
- 3) Délai d'un mois maximum pour effectuer le retour du matériel défectueux à EVICOM. Le retour doit s'accompagner obligatoirement d'une copie du RMA relatif au matériel en échange anticipé. Passé ce délai, aucun avoir ultérieur ne sera possible.
- 4) Un avoir sera édité par EVICOM à réception du matériel, après vérification par les services techniques d'EVICOM si le produit est réellement en panne et s'il a bien été mis en œuvre conformément aux prescriptions du fabricant.

Si le matériel reçu fonctionne ou a été détérioré par l'installateur, aucun avoir ne pourra être édité, et le matériel sera retourné en l'état.

#### PROCEDURE DE SAV APRES LA PERIODE DE GARANTIE DE 2 ANS

- 1) Panne électronique (défaillance produit) :
  - Réparation payante
- 2) Dégradation due à un dégât des eaux :
  - Expertise
  - Devis de remplacement par un produit neuf
- 3) Dégradation due à la foudre ou à d'autres éléments externes au produit :
  - Expertise
  - Devis de réparation ou de remplacement par produit neuf

#### ADRESSES DE RETOUR

- **Produits antenne EVICOM, portier BITRON/GOLMAR et automatismes APRIMATIC/SEA :**  
EVICOM - ZI A3 - 33 Allée des Pêcheurs - 06700 SAINT-LAURENT-DU-VAR  
Contact : Cyrille DE LOPEZ - Tél : 04 83 66 00 53 - [c.delopez@evicom.fr](mailto:c.delopez@evicom.fr)