

Guide pour le déroulement des procédures RMA (Return of Material Authorization, autorisation de retour de marchandise)

Marche à suivre pour une demande de RMA :

1. Pour garantir un traitement efficace de votre demande, veuillez remplir le formulaire de RMA en étant le plus **complet** possible (par voie électronique ou en caractères d'imprimerie). Si nous avons déjà été en contact au sujet du dossier dont il est question, merci de reporter les informations correspondantes dans l'emplacement prévu à cet effet en haut du formulaire.
2. Envoyez votre formulaire complété à : repair@bircher.com
3. Attendez que BBC Bircher AG vous attribue un numéro de RMA.
4. Retour d'appareils : apposez une copie de votre formulaire de RMA validé de façon bien visible sur l'extérieur de l'emballage de livraison et joignez une seconde copie au produit concerné.

La dernière version de nos **CGVL** (Conditions générales de vente et de livraison) s'applique.

Conditions de base de la RMA :

- Dans la mesure du possible, merci de ne pas coller d'autres éléments sur l'emballage, de ne pas écrire dessus et de ne pas l'endommager.
- Utilisez des colis propres et sûrs.
- Si vous constatez des défauts, nous vous prions de nous en informer dans le délai fixé. Veuillez observer les CGVL en vigueur.
- Les retours pour avoir doivent être effectués dans l'emballage d'origine intact.
- Le numéro de RMA attribué ne donne pas automatiquement droit à un avoir.
- Si, malgré des tests approfondis, nous ne pouvons constater le défaut que vous nous avez signalé, nous nous réservons le droit de vous facturer un forfait de traitement de votre demande. Vous serez éventuellement informé(e) de cette condition par écrit avant la réparation.
- En cas de retour d'appareils suite à une erreur de commande du client, un avoir sera établi et un forfait de traitement de la demande en sera déduit.
- Les appareils doivent être livrés nettoyés ou désinfectés, exempts de contamination (biologique, chimique).

Retour de la marchandise :

Veuillez envoyer le colis à l'adresse de transaction et de contact qui s'applique à votre cas :

Clients hors de l'Union Européenne :
BBC Bircher AG
>>RMA numéro comme référence<<
Wiesengasse 20
CH-8222 Beringen

Clients dans l'Union Européenne
Dachser SE
c/o BBC Bircher AG
Thomas-Dachser-Strasse 1
Retourenlager Bircher CH Beringen
>> RMA numéro comme référence <<
DE-78256 Steisslingen

Remarques générales :

- En cas de retour **sans** numéro de RMA, nous ne pouvons garantir que celui-ci sera traité dans un délai raisonnable.
- Les retours doivent nous parvenir dans les 30 jours ouvrables suivant l'attribution du numéro de RMA. Passé ce délai, le dossier est traité comme un retour **sans** numéro de RMA.