

## Conditions de reprise des pièces de rechange par le service client

Juillet 2022

Veillez vérifier aussitôt à sa réception la marchandise de Fritz Studer AG. Si vous avez reçu une pièce par erreur ou si une pièce a un défaut, nous vous prions de tenir compte des règles suivantes:

### 1. Réclamations

Les réclamations ne sont prises en compte que dans les 10 jours suivant la réception de la marchandise.

### 2. Retours

Une reprise ou un échange de la marchandise ne peut avoir lieu que si vous avez reçu un numéro de réclamation du service client de Fritz Studer AG ou bien un formulaire d'autorisation de retour (RMA). Chaque retour doit être obligatoirement justifié.

Seules les pièces neuves intactes et non montées peuvent nous être retournées dans leur emballage d'origine avec indication de leur numéro exact de pièce de rechange. Les lots ouverts ou les unités incomplètes ne sont pas repris. Si une indemnité est accordée, elle sera réduite de nos frais encourus, à l'exception des garanties.

Les pièces de rechange que nous nous sommes procurées spécifiquement sur votre demande ne peuvent être reprises à l'expéditeur.

Nous devons malheureusement retourner les marchandises à l'expéditeur ou détruire à ses frais les retours qui ne respectent pas entièrement ces dispositions.

### 3. Livraison de remplacement et livraisons sous garantie

Toutes les pièces de rechange et les pièces des livraisons sous garantie doivent nous parvenir au plus tard sous 30 jours après réception de la marchandise pour contrôle. Sinon, nous nous réservons le droit de vous facturer ultérieurement la pièce de remplacement manquante ou défectueuse.

### 4. Endommagement dû au transport

Vérifiez toujours à la livraison de la marchandise les dommages éventuels. Documentez les endommagements des emballages et de la marchandise et notez-les sur les documents de fret. Cette démarche est absolument nécessaire pour un traitement rapide. Les endommagements de transport qui ont été constatés doivent être notifiés sans délai à l'entreprise de transport et au service de pièces de rechange de Fritz Studer AG.

### 5. Garantie

Le délai de garantie de nos livraisons de matériel est de 12 mois après la date de livraison.

### 6. Avoirs

Nous vous créditerons entièrement le montant (inclus le fret et l'emballage) des pièces qui vous ont été livrées par erreur par le service des pièces de rechange de Fritz Studer AG ou qui présentent un défaut, dans la mesure où nous avons réceptionné le matériel réclamé dans un délai de 10 jours à partir de la réclamation.

Pour les pièces que vous avez commandées par erreur ou pour d'autres raisons du retour de marchandise, nous vous créditons 80% du montant sur la base de nos frais de remise en stock. Les coûts de transport et d'emballage restent à votre charge.

Jusqu'à une contrevaletur de CHF 110.- / EUR 100.-- (hors TVA) , aucun retour n'est crédité.

# RETOUR DE MATERIEL A STUDER



Enregistrer l'envoi de retour auprès de votre personne de contact habituelle



[www.studer.com/fr/contact/interlocuteurs-du-service-apres-vente](http://www.studer.com/fr/contact/interlocuteurs-du-service-apres-vente)



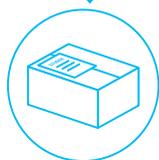
Vous recevrez un formulaire RMA\* de STUDER



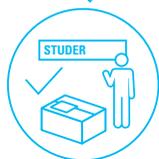
Emballage du matériel



Joignez le formulaire de retour RMA au colis



Renvoi



Dépôt



\* RMA = Return merchandise authorization

 **STUDER**



Fritz Studer AG  
3602 Thun  
Suisse  
Tél. +41 33 439 11 11  
[info@studer.com](mailto:info@studer.com)  
[customercare@studer.com](mailto:customercare@studer.com)  
[studer.com](http://studer.com)

