

PROCEDURE DE RETOUR

1. Demandez un formulaire de retour par **e-mail** à sales@schiefer.nl.
2. Remplissez le formulaire de retour **complètement par article**.
3. Envoyez le formulaire rempli par **e-mail** à sales@schiefer.nl.
4. Vous recevrez un **numéro de retour RMA** de Schiefer.
5. Indiquez le **numéro RMA** clairement visible à l'**extérieur** de l'emballage extérieur de votre envoi de retour (pas sur la boîte de la lampe elle-même).
6. Notre service qualité **déterminera** si vous avez droit à un crédit ou à un remplacement et vous contactera pour un traitement ultérieur.

Conditions

- Seuls les formulaires dûment remplis seront traités.
- Le renvoi n'est possible qu'avec un numéro RMA.
- Les retours qui ne sont pas liés à la garantie doivent être signalés dans les 8 jours ouvrables suivant la livraison.
- Dans certains cas, le client peut collecter les retours et les combiner en un seul envoi. Cependant, le retour doit être signalé immédiatement en raison du temps de garantie.
- Si la plainte est justifiée, nous créditerons totalement ou partiellement le produit ou enverrons un modèle de remplacement. Compensation:
 - 2 ans de garantie - défectueux dans les 2 ans: nouvel exemplaire
 - Garantie de 3 ans - défectueux dans la 3ème année: 50% de réduction sur un nouvel exemplaire
 - > 3 ans de garantie: 25% de réduction sur un nouvel exemplaire
- Si la plainte est déclarée non fondée, nous vous contacterons et nous vous retournerons la lampe lors du prochain envoi.
- La garantie ne s'applique que dans les conditions normales d'utilisation.
- Le retour des produits sans problème de qualité n'est possible qu'avec l'accord de Schiefer.
- Schiefer se réserve le droit de calculer 10% des frais de traitement (sur la valeur facturée des produits retournés) en cas de réclamations non fondées.
- Voir aussi les conditions générales de vente Schiefer.