

## Procédure de retour Routeco

Routeco a pris en compte les besoins de ses clients et a facilité le retour des produits incorrectement commandés pour un crédit complet. Routeco peut retourner les produits qui ont été commandés de manière incorrecte ou lorsqu'un projet change.

La condition la plus importante est que les marchandises soient retournées dans un état vendable, non ouvertes (avec le sceau de fabrication) et sans aucune marque sur l'emballage.

Pour effectuer cette opération, vous devez envoyer un courriel à [RMA-BE@routeco.com](mailto:RMA-BE@routeco.com) dans les 14 jours ou vous pouvez remplir le formulaire en ligne, en acceptant les conditions de la procédure de retour et les frais associés. Une fois que nous aurons reçu votre demande, un numéro RN vous sera attribué. Cela sera indiqué sur le formulaire que vous recevrez de notre part. Cela ne signifie pas que nous reprendrons le produit ; tous les produits seront inspectés à leur arrivée chez Routeco. Les envois en retour sans numéro RN valide ne seront pas acceptés.

S'il s'agit d'une erreur de Routeco ou de son fournisseur, le produit sera récupéré chez vous pour être retourné. Notre secrétariat organise le transport. Si la commande est incorrecte (mauvais article ou mauvaise quantité), vous devez faire en sorte que le produit soit retourné dans les deux semaines suivant la date de la facture.

UTILISEZ TOUJOURS UN EMBALLAGE SUPPLÉMENTAIRE POUR ÉVITER DES DOMMAGES

Vous pouvez retourner votre commande dans un délai de 10 jours à l'adresse ci-dessous:

**Routeco B.V.**  
**Department RMA**  
**Everdongenlaan 23**  
**B-2300 Turnhout**

En cas de frais de gestion, ceux-ci sont au minimum de 25 % de la valeur des ventes. Routeco se réserve le droit d'ajuster ces frais en fonction de l'état du produit retourné ou si un supplément est facturé à Routeco par le fournisseur/fabricant.

**Les produits ne seront pas acceptés en retour si:**

- Le sceau de fabrication est brisé ou lorsque le produit a été installé.
- L'emballage est endommagé, a été écrit dessus ou présente des caractéristiques propres au client.
- Les articles non stockés (marqués d'un "^" sur le devis, la confirmation de commande et la facture).

Les articles reçus sans accord et sans numéro RN seront rejetés et renvoyés immédiatement. Routeco se réserve le droit de retourner les produits si les informations fournies sont incorrectes.

**NPSR - (New Product Satisfaction Return) uniquement pour les produits Rockwell Automation (défectueux)**

Pour les produits Rockwell Automation qui tombent sous le coup de la DOA ou qui deviennent défectueux dans les 24 heures suivant la livraison. Nous avons besoin du numéro de l'article, du numéro de commande sous lequel il a été commandé et du motif du retour. Notre bureau vous enverra un formulaire de retour par e-mail. Routeco organisera un ordre de recouvrement. Vous devez compléter votre demande dans un délai de 14 jours, accepter les conditions et

l'envoyer. Veuillez vous assurer que toutes les informations sont correctes pour la livraison de l'adresse de remplacement et de ramassage. Vous pouvez nous faire part de toute demande particulière: heures de fermeture, coordonnées spécifiques, etc.

#### **Garantie - Rockwell Automation (défectueux)**

Pour les produits Rockwell Automation dont l'article est défectueux pendant la période de garantie, mais en dehors des premières 24 heures de fonctionnement, Routeco vous fournira les documents nécessaires. Ce qu'il nous faut encore, c'est une photo de l'étiquette du produit avec toutes les données qu'elle contient (numéro de pièce, numéro de série, numéro de série, date de fabrication) et une description du défaut.

L'objet sera ensuite récupéré dans vos locaux et remplacé.

#### **Hors garantie - Rockwell Automation (défectueux)**

Pour les produits Rockwell Automation dont l'article est défectueux au-delà de la période de garantie, nous demandons une photo de l'étiquette du produit avec toutes les informations (numéro de pièce, numéro de série, numéro de série, date de fabrication) et une description du défaut. L'adresse où il peut être récupéré. Rockwell Automation a besoin de ces informations pour pouvoir établir un devis. Les remplacements sont assurés par Rockwell Automation, qui viendra chercher le produit défectueux chez vous.

#### **Autres fournisseurs**

Dans un premier temps, vous devrez contacter notre bureau de vente pour discuter des retours possibles. Il existe différents accords avec différents fournisseurs.