

## **CONDITIONS DE RETOUR PNY**

### **Garantie :**

Se référer à notre site web : [www.pny.eu](http://www.pny.eu)

Les produits de type BTO et OEM ne font pas l'objet de retour, sauf dispositions spécifiques négociées au cas par cas.

### **Conditions de retour de produits défectueux pour les clients PNY**

Avant toute demande d'accord de retour, le distributeur doit s'assurer de la défectuosité des produits qu'il souhaite retourner.

Toute demande d'accord de retour doit se faire sur un formulaire PNY dûment complété.

Ce formulaire est disponible sur demande au service RMA.

Il doit comporter les informations suivantes : client concerné (nom + N° client PNY) ; date de la demande ; adresse de livraison ; adresse de facturation ; référence PNY et référence client du produit à retourner ; quantité à retourner ; motif du retour.

Afin d'obtenir un N° d'accord de retour, le client doit prendre contact avec le service RMA de PNY :

- e-mail : [rma@pny.eu](mailto:rma@pny.eu)
- fax : 05 56 13 80 25

Après contrôle de la demande, PNY envoie au client un numéro d'accord de retour accompagné d'une étiquette adresse. Cet accord est valable 1 mois. Passé ce délai, le client devra émettre une nouvelle demande. Tout colis réceptionné hors délai sera considéré comme revenu sans accord de retour.

Les quantités, références et prix indiqués sur le RMA font office d'accord entre le client et PNY. Le client qui retourne les produits à PNY accepte tacitement les informations indiquées sur le formulaire et les produits et quantités retournés doivent correspondre à l'accord de retour. Toute modification de la demande de RMA doit être validée par PNY avant retour physique des pièces défectueuses.

A réception, PNY se réserve le droit de procéder à un échange ou un avoir en fonction des conditions négociées avec le client à l'ouverture de compte.

Les RMA pour échange seront autorisés uniquement pour les clients faisant partie de l'Union Européenne.

En cas de RMA pour avoir concernant les produits au catalogue, le montant valorisé par PNY sera le prix le plus bas entre le dernier prix payé par l'acheteur et le prix en vigueur au moment de la demande.

Pour les produits obsolètes, la valeur sera définie au cas par cas par PNY.

En cas de RMA pour échange, PNY s'engage à retourner un produit équivalent ou supérieur.

Les produits doivent être envoyés à PNY dans un emballage approprié et sécurisé.

Tout colis reçu par PNY n'ayant pas fait l'objet d'un accord de retour préalable sera tenu à disposition du client pendant une durée de 1 mois après notification au client. Le client s'engage à venir récupérer sa marchandise pendant ce délai. Au delà, la marchandise sera détruite par PNY.

Pour être accepté en retour, le colis doit satisfaire aux conditions générales de garantie et suivre les règles de retour de marchandises à PNY :

- étiquette adresse apposée à l'extérieur du colis
- formulaire RMA à l'intérieur du colis
- produits conformes au RMA accordé (en quantité et en références) accompagnés de leurs preuves d'achat à l'intérieur du colis
- produits commercialisés par PNY uniquement
- produits ne montrant pas de modifications / dommages physiques, ou de preuves qu'ils n'auraient pas été utilisés dans des conditions normales

En cas de litige à la réception du colis, le service RMA informe le client par e-mail/fax et courrier. Le client s'engage à répondre à ce litige dans un délai d'un mois. Sans réponse de la part du client, PNY se réserve le droit de procéder à la destruction des produits reçus et l'annulation de l'accord de retour.

## **Conditions de retour de produits défectueux pour les utilisateurs finaux**

Au-delà de la période garantie par le distributeur, le consommateur devra contacter la hotline PNY. Une analyse sera faite avec un technicien qui déterminera s'il est nécessaire de procéder à un échange.

Contact hotline de PNY :

- téléphone : 05 56 13 75 32
- e-mail : [tech-sup@pny.eu](mailto:tech-sup@pny.eu)
- fax : 05 56 97 24 08

En cas de retour de produits, la hotline PNY demandera un justificatif d'achat au consommateur et lui communiquera un accord de retour. Cet accord est valable 1 mois. Passé ce délai, le client devra émettre une nouvelle demande. Tout colis réceptionné hors délai sera considéré comme revenu sans accord de retour.

Les Produits devront être envoyés à PNY en port payé dans un emballage approprié en recommandé avec accusé de réception, le cas échéant avec assurance.

Pour être accepté en retour, le colis doit satisfaire aux conditions générales de garantie et suivre les règles de retour de marchandises à PNY :

- étiquette adresse apposée à l'extérieur du colis
- formulaire RMA à l'intérieur du colis
- produits conformes au RMA accordé (en quantité et en références) accompagnés de leurs preuves d'achat à l'intérieur du colis
- produits commercialisés par PNY uniquement
- produits ne montrant pas de modifications / dommages physiques, ou de preuves qu'ils n'auraient pas été utilisés dans des conditions normales

En cas de litige à la réception du colis, le service RMA informe le client par e-mail/fax et courrier. Le client s'engage à répondre à ce litige dans un délai d'un mois. Sans réponse de la part du client, PNY se réserve le droit de procéder à la destruction des produits reçus et l'annulation de l'accord de retour.

Une fois les produits réceptionnés et contrôlés conformément aux conditions de garantie, le service RMA procédera à un échange par un produit identique ou de qualité supérieure.