

QUAND DOIS-JE DEMANDER UNE RMA ?

Tous les produits ou pièces que vous souhaitez retourner à Dometic Benelux B.V., pour réparation/garantie, dommage et/ou livraison/commande incorrecte, doivent être enregistrés via le formulaire RMA. De cette façon, nous disposons de toutes les données pour traiter votre demande rapidement et efficacement. Après approbation de Dometic, vous recevrez une étiquette de retour dans les 2 jours ouvrables, qui doit être clairement visible sur l'envoi de retour. Les retours de produits ne sont possibles que pour les clients professionnels disposant d'un numéro de client Dometic.

PROCÉDURE ET CONDITIONS DE RETOUR DOMETIC BENELUX BV

IMPORTANT

Les procédures ci-dessous s'adressent **uniquement aux clients professionnels** qui font affaire directement avec Dometic avec un numéro de client. Si vous n'avez pas de numéro de client Dometic, veuillez contacter votre revendeur ou la société où vous avez acheté notre produit.

DOMETIC – LA VIE MOBILE EN TOUTE SIMPLICITÉ.

Malgré le fait que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour gérer l'ensemble du cycle, du développement du produit à la livraison et à l'utilisation du produit, vous ou votre client pouvez vivre une expérience différente. Veuillez nous en informer afin que nous puissions améliorer le processus et résoudre les lacunes.

SERVICE DE RETOUR

Pour vous faciliter au maximum le retour des produits, nous avons le service de retour Dometic. Cela signifie que nous organisons le transport pour que vous récupériez les marchandises et les transportiez jusqu'à notre site d'Oosterhout. Il ne vous reste plus qu'à préparer la marchandise bien emballée et munie de notre étiquette de retour. Nous nous occupons du reste pour vous.

Ce service de retour est gratuit si vous retournez des marchandises endommagées ou mal livrées par nos soins, ou si vous êtes remboursé sous garantie. Dans tous les autres cas, nous vous facturerons un montant fixe pour ce service de retour selon le tableau ci-dessous.

| Motif du retour | Colis | Palette |
|---|---------|---------|
| Livré endommagé | Libre | Libre |
| Livré de manière incorrecte ou trop | Libre | Libre |
| Demande de garantie | Libre | Libre |
| Commandé de manière incorrecte ou n'est plus nécessaire | 15,00 € | 75,00 € |
| Demande de réparation | 15,00 € | 75,00 € |

Tous les montants sont nets et hors TVA, par colis ou palette

Dimensions maximales de l'emballage : longueur max. 175 cm, circonférence max. 300 cm (longueur + 2x hauteur + 2x largeur). Poids maximum de l'emballage : 31,5 kg.

PROCÉDURE

Un certain nombre de définitions vous sont expliquées ci-dessous. Si l'une des définitions ci-dessous s'applique à votre candidature, veuillez remplir le formulaire ci-dessous. Sélectionnez le motif et remplissez tous les champs obligatoires. En remplissant votre demande au complet, nous pouvons la traiter plus rapidement.

- **Commandé de manière incorrecte ou n'est plus nécessaire**
Vous avez commandé un produit qui a été livré correctement par nos soins, mais il s'avère qu'il ne s'agit pas du produit souhaité après réception. Ou vous avez reçu de notre part des produits dont vous n'avez plus besoin.
- **Livré de manière incorrecte ou sur-livrée**
Nous avons livré le mauvais produit ou livré trop de produits.
- **Dommages causés par le transport ou le produit**
Vous constatez des dommages à l'emballage de transport ou au produit, ou une pièce est manquante.
- **Bouteilles de gaz vides**
Vous souhaitez nous retourner des bouteilles de réfrigérant WAECO vides R134a ou R1234yf
- **Réparer**
Vous souhaitez faire réparer le produit par nos soins en dehors de la période de garantie.
- **Garantie**
Vous souhaitez faire une demande de garantie pendant la période de garantie. Il s'agit de deux ans à compter de la date d'achat ou de la date à laquelle le camping-car/caravane a été immatriculé.

Après réception de votre demande, vous recevrez une réponse de notre part dans les 2 jours ouvrables. Si votre demande est approuvée, vous recevrez une étiquette de retour sur laquelle vous remplirez le numéro de retour. Collez cette étiquette de retour bien visible sur l'envoi que vous allez nous retourner. Dans le cas où votre demande est rejetée, nous vous contacterons pour vous expliquer notre décision.

En cas de réclamation, vous recevrez une réponse substantielle de notre part dans les 5 jours ouvrables.

Veillez noter que vous ne pouvez retourner des produits qu'après avoir reçu l'autorisation écrite de Dometic. Sans numéro de retour, votre envoi sera refusé ou détruit sans compensation.

FOIRE AUX QUESTIONS

COMMENT PUIS-JE FAIRE RÉPARER UN PRODUIT ?

Si le produit est cassé et que vous souhaitez le faire réparer par notre atelier, remplissez toujours une description claire de la réclamation. Cela nous aide à effectuer la réparation rapidement et efficacement et vous permet de réduire les coûts.

Vous souhaitez un devis à l'avance ? Veuillez l'indiquer clairement dans votre demande. Après avoir reçu le devis, vous décidez si vous souhaitez faire effectuer la réparation ou non. Si vous décidez de ne pas faire effectuer la réparation, seuls les frais de diagnostic et les frais de service de retour seront facturés.

COMMENT PUIS-JE RETOURNER UN NOUVEAU PRODUIT ?

Il peut y avoir plusieurs raisons de retourner un produit neuf. Selon la raison, il y a des conditions pour cela.

Commandé de manière incorrecte ou n'est plus nécessaire

Il peut arriver que vous ayez fait une erreur et commandé le mauvais produit. Ou vous avez commandé un produit mais vous n'en avez plus besoin après l'avoir reçu. Dans ces cas, vous pouvez retourner le produit vous-même ou nous demander de le récupérer chez vous moyennant des frais, s'il remplit les conditions suivantes :

- Obtention du consentement écrit de Dometic
- Numéro RMA Dometic clairement lisible sur l'emballage de transport
- Copie de la facture d'achat ou du numéro de facture de Dometic
- Emballage d'origine et non endommagé
- Sceau de sécurité non endommagé (le cas échéant)
- Non utilisé et/ou assemblé
- Reçu il y a moins de 3 mois
- Valeur d'achat nette minimale de 25 € = par numéro d'article (SKU)

Dès réception et examen, nous vous créditerons la valeur d'achat du produit moins les frais de traitement. Ces frais s'élèvent à 15 % de la valeur d'achat, avec un minimum de 10 € = par produit.

Si, à la réception de votre retour, il apparaît que les conditions ci-dessus n'ont pas été remplies, nous nous réservons le droit de disposer de ces marchandises ou de vous les retourner à vos frais, après déduction des frais de traitement à votre charge.

Livré de manière incorrecte, trop ou trop tard

Si nous vous avons livré le mauvais produit, trop ou trop tard, cette erreur sera corrigée à nos frais. Une livraison est en retard si elle vous est livrée plus de 2 jours après la date figurant sur notre confirmation de commande. Nous vous demandons de nous retourner vous-même les petits colis, les frais vous étant remboursés par nos soins. Nous pouvons organiser le retour des envois volumineux (colis multiples ou palettes) pour vous.

Vous pouvez retourner le produit s'il remplit les conditions suivantes :

- Obtention du consentement écrit de Dometic
- Numéro RMA Dometic clairement lisible sur l'emballage de transport
- Copie de la facture d'achat ou du numéro de facture de Dometic
- Emballage d'origine non endommagé
- Sceau de sécurité non endommagé (le cas échéant)
- Non utilisé et/ou assemblé
- Reçu il y a moins de 5 jours

Dès réception et évaluation, nous vous créditerons de la valeur d'achat du produit et des frais de retour que vous avez engagés (le cas échéant). Si, à la réception de votre retour, il apparaît que les conditions ci-dessus n'ont pas été remplies, nous nous réservons le droit de disposer de ces marchandises ou de vous les retourner à vos frais, après déduction des frais de traitement à votre charge.

Livré endommagé

Si l'emballage (de transport) ou le produit sont clairement endommagés pendant le transport, vous devez toujours le signaler sur la lettre de voiture. Nous vous recommandons de prendre des photos de l'envoi comme preuve. Sans une note sur la lettre de voiture, nous ne pouvons pas traiter votre réclamation.

S'il n'y a pas de dommages visibles sur l'emballage et que le produit s'avère endommagé ou qu'il manque des pièces lors du déballage, veuillez le signaler immédiatement.

Nous vous demandons de nous retourner vous-même les petits colis, les frais vous étant remboursés par nos soins. Nous pouvons organiser le retour des envois volumineux (colis multiples ou palettes) pour vous.

Vous pouvez retourner le produit s'il remplit les conditions suivantes :

- Obtention du consentement écrit de Dometic
- Numéro RMA Dometic clairement lisible sur l'emballage de transport
- Copie de la facture d'achat ou du numéro de facture de Dometic
- Connaissance avec endossement
- Si possible, dans son emballage d'origine ou bien emballé
- Non utilisé et/ou assemblé
- Sceau de sécurité non endommagé (le cas échéant)
- Reçu ou découvert il y a moins de 5 jours

Dès réception et examen, nous vous créditerons de la valeur d'achat du produit et (le cas échéant) des frais de retour que vous avez engagés. Si, à la réception de votre retour, il apparaît que les conditions ci-dessus n'ont pas été remplies, nous nous réservons le droit de disposer de ces marchandises ou de vous les retourner à vos frais, après déduction des frais de traitement à votre charge.

Retour des bouteilles de gaz vides

Si vous achetez du réfrigérant directement chez nous, vous pouvez également nous retourner vos bouteilles de gaz vides. Si vous achetez votre réfrigérant auprès d'un grossiste ou d'un importateur, vous ne pouvez pas nous retourner les bouteilles vides. Dans ce cas, veuillez contacter votre grossiste ou importateur.

Vous pouvez retourner la bouteille de gaz si elle remplit les conditions suivantes :

- Obtention du consentement écrit de Dometic
- Numéro RMA Dometic clairement lisible sur l'emballage de transport
- Les bouteilles de gaz ont été achetées directement auprès de Dometic/Waeco
- La ou les bouteilles de gaz doivent être complètement vides

Vous pouvez choisir de nous envoyer les bouteilles de gaz vous-même ou de les faire récupérer par nos soins. Les frais de collecte dépendent du nombre de bouteilles sont de 20 € = par bouteille.

Lorsque vous demandez un retour, indiquez toujours clairement si nous devons récupérer les bouteilles vides ou si vous organiserez vous-même le transport.

Après réception des bouteilles vides et évaluation, nous vous créditerons la caution, moins les frais de transport si nous avons organisé le transport pour vous.

COMMENT PUIS-JE FAIRE UNE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA GARANTIE ?

Tous nos produits ont une période de garantie de 24 mois après l'achat, toutes les pièces ont une période de garantie de 12 mois après l'achat. Si vous souhaitez faire une demande de garantie, vous ne pouvez le faire que pendant la période de garantie. Vous devez toujours joindre une preuve d'achat à votre demande et la soumettre à votre point de vente. Pour soumettre une demande de garantie directement à Dometic, vous aurez besoin d'un numéro de client Dometic.

Votre demande de garantie sera examinée par nos soins. Dans tous les cas, une mauvaise utilisation/installation/connexion, l'usure et les agressions sont exclues de la garantie. Si votre demande est approuvée, nous réparerons ou remplacerons le produit. Les dommages indirects ne seront pas indemnisés (voir nos conditions générales pour plus de détails).

COMMENT PUIS-JE DÉPOSER UNE PLAINTÉ ?

Vous avez peut-être une plainte à formuler à l'égard de Dometic. Nous sommes vraiment désolés pour vous et aimerions le résoudre ! Vous pouvez envoyer votre plainte à reclamatie@dometic.nl.

La qualité et le service sont des valeurs fondamentales importantes pour nous. Nous voulons que vous soyez satisfait de nous et que vous puissiez parler avec enthousiasme de la gamme, de notre communication, de l'expédition et de notre service ! C'est pourquoi nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour traiter la plainte de manière satisfaisante. Nous considérons votre plainte comme un défi et une occasion d'améliorer notre communication, notre service et notre qualité.

COMMENT TRAITONS-NOUS VOTRE PLAINTÉ ?

- Nous nous efforçons d'obtenir un règlement rapide de la plainte (vous recevrez une réponse substantielle dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte).
- Nous enquêtons sur la cause de la plainte.
- Nous vous contacterons pour vous proposer une solution.
- Nous assurons le suivi des ententes conclues.
- Nous utilisons l'expérience pour prévenir la plainte à l'avenir.