

Procédure

Retour de marchandises et retour en garantie

4.6 Retours : Les retours de marchandises ne sont autorisés que si La Société les a préalablement acceptés et doivent lui parvenir franco de port et d'emballage à domicile (Le Cheylas) en parfait état de neuf et sans avoir subi de quelconque modification. Les frais et risques de retour sont toujours à la charge du Client. L'acceptation par La Société se matérialise par l'attribution d'un numéro de retour qui doit être lisible à réception du retour et sans déballage. Tout colis renvoyé sans numéro de retour sera refusé sans que le client puisse prétendre à un quelconque dédommagement. En tout état de cause, conformément au droit commun, une réclamation du Client sur tout ou partie des produits, pour quelque cause que ce soit, si le bienfondé de cette réclamation n'est pas reconnu explicitement par écrit par La Société, n'autorise en aucun cas le Client à se faire justice lui-même et à retenir le paiement de toute facture, qu'elle concerne ou non le litige. Conformément à l'article L. 442-6, I, 8e du Code de commerce, le Client s'interdit de refuser des produits ou de procéder au retour de produits sans que La Société n'ait été en mesure de contrôler la réalité du grief invoqué par le Client. En aucun cas le Client ne peut se prévaloir du droit de déduction sur une facture d'un retour effectué par ses soins sans que La Société n'ait préalablement validé ce retour. Ne seront pas repris : les articles non catalogués faisant l'objet de fabrications ou de commandes spéciales, les produits à Marques de Distributeurs, les produits d'actions promotionnelles (dans ce dernier cas, un retour nécessite un accord préalable de la direction commerciale). En cas de défauts constatés par La Société et seulement après l'acceptation préalable et écrite de La Société, les produits ci-avant mentionnés pourront être retournés à La Société. Toute reprise acceptée par La Société entraînera constitution d'un avoir auprès du Client, après vérification qualitative et quantitative des produits retournés, moyennant une décote de 30% sur le prix d'achat réel du Client. En cas de vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, le Client pourra obtenir un avoir des produits concernés à l'exclusion de toute indemnité ou de dommages et intérêts. Aucun avoir ne peut donner lieu à remboursement. Les avoirs doivent être consommés dans les douze mois.

6. Garantie : Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. La garantie ne pourra être mise en œuvre qu'après que La Société ait pu constater la réalité du vice ou de la non-conformité entraînant la mise en œuvre de la garantie. La garantie ne pourra être mise en œuvre sans l'accord préalable et écrit de La Société. La garantie est exclue pour tout dommage résultant de la force majeure, de l'usure normale, des utilisations non appropriées, ainsi que pour tous les dommages dus aux accidents, négligences, réparations effectuées par le Client ou par un tiers ou résultant de conditions de stockage incompatibles avec la nature des produits, ou si les conditions de mise en œuvre figurant dans le mode d'emploi et d'installation n'ont pas été respectées. Toute réclamation portant sur une non-conformité d'un produit, pour être recevable, devra être formulée par écrit et adressée dans un délai de 8 jours suivant la date d'achat justifiée par un ticket de caisse. La demande de garantie doit définir précisément et par écrit les défauts en cause. Les retours sont régis par l'article 4.6 de ces CGV. L'absence de produit ne peut donner lieu à une quelconque garantie. Toutes nos marchandises sont garanties contre tous vices de fabrication. Cette garantie n'est applicable que si le client a satisfait aux obligations générales et en particulier aux conditions de paiement. La garantie est limitée à la remise en état ou au remplacement de la marchandise défectueuse à l'exclusion de tous dommages, intérêts et frais divers s'y rapportant. La garantie n'est pas applicable dès lors que la notice d'utilisation livrée avec chaque produit n'a pas été scrupuleusement suivie. De manière générale, et à la discrétion de La Société, le produit sera réparé ou un abattement sera appliqué au prorata de la durée de garantie pour l'établissement d'un avoir ou du remboursement. Aucune garantie commerciale n'est accordée. Garantie non avérée : si le produit est réparable, un devis de réparation sera établi par nos soins et devra être retourné signé, daté et tamponné par le demandeur. Les réparations ne seront effectuées qu'après acceptation du devis. Ce devis tiendra compte du remplacement des pièces endommagées, de la main d'œuvre ainsi que des frais ré-emballage et réexpédition du produit. Si le produit n'est pas réparable une proposition d'échange pourra être faite à votre demande. Si le Client ne souhaite pas bénéficier de l'offre de réparation ou d'échange, le produit endommagé restera un mois à sa disposition dans notre dépôt, avant d'être détruit.



A COLLER SUR CHAQUE COLIS

EXPEDITEUR

NUMERO DE RETOUR

COLIS

____ / ____

ADRESSE DE LIVRAISON

POLAIRE

585 RUE ACTISERE

38570 LE CHEYLAS

FORMULAIRE DE DEMANDE DE RETOUR DE MARCHANDISE ET SAV



Magasin : _____
 Nom demandeur : _____
 Tél : _____
 Email : _____
 N° Compte client : _____
 Date : _____

MARCHANDISE RETOURNEE ☐ ci-dessous ☐ listing joint

N° de BL	Désignation des produits	Quantité	Raison du retour

MOTIF DE RETOUR

SAV

(Cf # 6 des CGV POLAIRE)

- Joindre impérativement la preuve d'achat (facture client ou ticket de caisse)
- Marque et modèle du produit : _____
- Marque et modèle du véhicule sur lequel le produit était monté : _____
- Dimensions des pneumatiques pour les chaînes : _____
- Modifications éventuelles du véhicule (jante de seconde monte, véhicule rabaissé,) _____
- Défaut constaté : _____
- Dégâts constatés : _____

Retour

(Cf # 4.6 des CGV POLAIRE)

- Raison du retour (erreur de référence, produit ne convient pas,) :

CONDITIONS DE RETOUR

Retour

(Cf # 4.6 des CGV POLAIRE)

Les produits neufs doivent pouvoir être remis en vente. La marchandise doit impérativement être dans son emballage d'origine avec l'étiquette d'origine et sans aucun marquage.

Le retour fera l'objet d'un avoir à déduire des prochaines commandes.

Il sera valable 1 an.

Il ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

RETOUR SOUS 8 J ET FRAIS D'EXPEDITION A VOTRE CHARGE

Etat du produit

Polaire se réserve le droit de refuser le retour si les produits ne peuvent être considérés comme neufs.
Les décotes ci-dessous pourront être appliquées en déduction du dernier prix d'achat du produit.

☐	Neuf	
☐	Chaines à neige : Boite abimée, cassée, marquée	7.00 €
☐	Chaines frontales : Suremballage manquant	7.00 €
☐	Packaging endommagé, marqué (tous produits hors chaines)	30%
☐	Produit ouvert, défectueux, utilisé, élément manquant (notice, pièce, visserie, ...)	30% à 100%
☐	Autre - Précisez	

Si le produit a été renvoyé mais ne peut faire l'objet d'une reprise, la marchandise reste la propriété du demandeur et sera à sa disposition dans nos locaux pendant une durée de 30 jours avant destruction.

PROCEDURE DE RETOUR

1- Remplissez, tamponnez, signez et renvoyez ce formulaire au service SAV par email : **sav@polaire.eu**

2- Un numéro d'accord de retour vous sera envoyé sous 48h. Il sera valable **30 jours**

SANS ACCORD DE RETOUR, LA MARCHANDISE NE SERA PAS ACCEPTEE

3- Conditionnez la marchandise dans un suremballage. Collez en évidence le n° d'accord de retour sur le colis.

4- Envoyez la marchandise à POLAIRE accompagnée d'une copie du présent formulaire.

ADRESSE : POLAIRE - 585 rue Actisère - 38570 LE CHEYLAS

Si besoin notre service SAV est à votre disposition au **04.76.92.34.64**

Cadre réservé au service commercial POLAIRE

Cadre réservé à POLAIRE

ACCORD DE RETOUR N°

Date: Le ____ / ____ / ____

Signature et cachet du magasin