



PROCÉDURE DE RETOUR MATÉRIEL DEFECTUEUX POUR ECHANGE SOUS GARANTIE (36mois)

1 - Demande d'autorisation

Afin de vous offrir le meilleur service, tout retour de matériel doit faire l'objet d'une autorisation délivrée par B.E.G. France.

Cette demande de retour est effectuée par courriel à :

sarah.patron@begfrance.fr ou valerie.thomias@begfrance.fr

En utilisant le document demande retour SAV disponible en téléchargement <https://www.beg-luxomat.com/fr/service/service-apres-vente/>

La demande doit comporter toutes les références des produits et la date de fabrication apposée sur le produit (sauf cas particuliers voir document demande retour SAV), et être entièrement renseignée.

L'attribution du N° RMA B.E.G France se fait généralement par retour sous 24 heures ouvrés

À noter que nous serons au regret de ne pouvoir traiter les demandes incomplètes ou illisibles.

2 - Autorisation et retour des marchandises

Une fois le numéro de retour RMA attribué et délivré par courriel par le SAV B.E.G. France, le demandeur expédie à ses frais le matériel defectueux en préservant au mieux le matériel de toute détérioration due au transport.

Attention : Mettre une copie de l'accord de retour (RMA) sur l'extérieur du colis.

Pour les produits envoyés sans RMA ou en supplément sur un RMA nous nous réservons le droit de refuser l'échange et de vous les retourner à vos frais.

Les produits non vendus par B.E.G. France ou non conformes à la demande originelle ne peuvent prétendre à un échange et nous nous réservons le droit de vous les retourner à vos frais.

Échange des marchandises

Dès réception du matériel, B.E.G. France s'engage à faire l'échange des produits dans les meilleurs délais, sous réserve que ceux-ci soit conformes à l'autorisation délivrée.

Nous appliquerons une facturation sur les produits dans le cas d'échange anticipé (prendre contact avec le SAV sav@begfrance.fr pour la procédure anticipée) et de non-retour des produits dans les 30 jours ouvrés suivants leur expédition.

En cas d'indisponibilité définitive du produit, B.E.G. France se réserve le droit de faire l'échange contre un produit équivalent ou d'effectuer un avoir.

Le retour de matériel est accompagné d'un Bon de livraison comprenant le numéro de retour attribué à ce dossier.

Cas particulier

Toutes demandes de retour de produits neufs livrés et facturés conformes à la commande feront l'objet d'un RMA spécifique délivré par B.E.G. France sur demande auprès de sarah.patron@begfrance.fr ou valerie.thomias@begfrance.fr

En cas d'accord de reprise les produits seront retournés en port payé par le client. L'avoir correspondant sera établi avec un abattement de 20% par rapport au prix d'origine facturé.

Adresse des retours :

B.E.G France

Europarc

42 rue Eugène Dupuis

94045 Créteil Cedex