

DEMANDE DE REMBOURSEMENT

FORMULAIRE À REMPLIR POUR L'AUTORISATION DE RETOUR DE PRODUITS

En ce qui concerne le retour du matériel que vous nous avez demandé, nous vous prions de bien vouloir lire attentivement le document ci-dessous, dans lequel nous vous informons des conditions applicables à ce retour, et de remplir les informations demandées sur la page suivante afin de valider votre demande. Toujours sous réserve d'une autorisation écrite préalable de Luz Negra, S.L. ou de Luz Negra Centro, LNC, s.l.

1. Tout retour doit être expressément autorisé par LUZ NEGRA. Tout article en parfait état renvoyé pour quelque raison que ce soit fera l'objet d'une déduction de 20 %, avec un montant minimum de 15 €. Le retour doit être effectué en port payé, dans les 30 jours suivant l'achat du produit, et celui-ci doit être en parfait état et conservé dans son emballage d'origine. Les retours de produits manipulés, fabriqués sur mesure ou spécialement importés pour le client ne seront pas acceptés. Une notification écrite préalable est indispensable.
2. Tout article présentant un défaut pendant la période de garantie sera réparé (si cela est possible) et renvoyé, les frais de transport étant à la charge de Luz Negra (uniquement sur le territoire espagnol continental), ou remboursé dans le cas contraire. Luz Negra n'acceptera aucun frais dépassant le prix facturé du produit et ne prendra en aucun cas en charge les frais supplémentaires liés à ce défaut ou à tout autre incident.
3. Si le retour est motivé par un défaut présumé du produit, Luz Negra se chargera de récupérer la marchandise par l'intermédiaire de son propre transporteur et prendra en charge les frais de transport (uniquement sur le territoire national péninsulaire). Si le client effectue le retour par l'intermédiaire de son propre transporteur, Luz Negra ne prendra pas en charge ces frais. S'il s'avère par la suite que la défaillance du produit est due à une mauvaise utilisation ou qu'il n'y a pas de défaillance, les frais de transport vous seront facturés, ainsi que des frais de gestion de 15 €. Si le produit fonctionne correctement ou si le remboursement n'est pas justifié en raison d'une mauvaise utilisation, le client dispose de 15 jours pour le récupérer, les frais de transport étant à sa charge ; à défaut, le produit sera détruit sans que le client puisse le réclamer.
4. Luz Negra ne procède à aucun réapprovisionnement ; le client devra repasser commande pour la marchandise déjà payée s'il le souhaite.
5. Une fois le remboursement des marchandises retournées et approuvé, Luz Negra déduira le montant de ce remboursement lors de la prochaine échéance en cours. Nous vous enverrons un chèque s'il n'y a pas de factures impayées.
6. Une fois le retour autorisé, nous vous enverrons un document que vous devrez joindre à l'emballage extérieur du colis retourné. Celui-ci devra être **CLAIREMENT VISIBLE**, faute de quoi la marchandise ne sera pas réceptionnée dans nos locaux.
7. **L'envoi d'un retour à Luz Negra implique l'acceptation tacite de toutes les conditions décrites ici.**

