

## RETOUR MARCHANDISE - DEMANDE D'AUTORISATION (RMA)

Concernant le retour du matériel que vous nous avez demandé, nous vous prions de lire attentivement les conditions qui lui seront appliquées. Merci de remplir le formulaire de la page suivante avec les informations demandées afin de pouvoir faire l'acceptation du retour.

L'adresse à laquelle vous devez retourner les produits achetés et que vous ne voulez plus est celle de Barcelone (voir notre papier à entête). Il est important que vous preniez note de :

1. Les remboursements ne comprennent pas les frais de transport ou de manipulation indiqués sur le bon de livraison ou la facture. Les transports des retours sont toujours à vos frais et risques. Vous serez responsables de toute perte ou dommages de la marchandise pendant le transport. Nous ne garantissons pas la réception de vos produits retournés. Les frais de transport et manipulation ne sont pas remboursables. Toute somme remboursée ne comprend pas les frais logistiques.
2. Lorsque votre réclamation (RMA) aura été traitée et acceptée, nous vous enverrons un document d'acceptation qui devra être attaché à la marchandise retournée (merci de le placer visiblement à l'extérieur de l'emballage). Merci de noter que, sans ce document, vos marchandises ne seront pas réceptionnées dans notre usine. Dès que les produits seront chez nous, nous les examinerons et, dans un délai raisonnable, vous recevrez un e-mail avec la résolution du Département Technique vous indiquant si vous avez le droit à un remboursement en raison du défaut ou pas.
3. Les appareils endommagés encore sous garantie légale seront, si possible, réparés. Luz Negra ne sera pas responsable des coûts supérieurs au montant de la facture, ni des frais qui puissent en dériver.
4. • Si le retour de la marchandise est imputable à un défaut avéré, Luz Negra enlèvera les produits par son agence de transport, cependant si le client utilise son propre transporteur, Luz Negra ne sera pas responsable des dépenses engagées. Si le Département Technique se prononce dans le sens où la défaillance est du fait d'une utilisation incorrecte des produits, ou qu'aucun dysfonctionnement n'est détecté, alors les frais de transport seront facturés au client avec un supplément de 10€ pour les frais administratifs. Si le produit fonctionne parfaitement ou bien est qualifié de mauvaise utilisation, le client a 15 jours pour récupérer le matériel dans notre entrepôt (ou bien d'accepter de payer le transport organisé par nos soins), après lesquels ils seront détruits et Luz Negra n'acceptera pas de responsabilité pour cette destruction.
5. Les articles qui peuvent être remboursés sont uniquement des articles à prix réguliers. Vous pouvez retourner articles non-ouverts (À L'EXCEPTION DES PRODUITS MANIPULÉS, FABRIQUÉS SUR MESURE OU COMMANDES SPÉCIALES) dans un délai de 30 jours suivant votre achat. Les matériels doivent être dans leur emballage d'origine. Nous ne pourrons pas offrir de remboursement ou échanges si les 30 jours se sont écoulés après votre achat. Tout matériel retourné en parfaites conditions de fonctionnement sera remboursé avec 20% de moins-value (10€ au minimum).
6. Lorsque l'avis aura été autorisé, Luz Negra vous escomptera le montant sur vos commandes en cours. S'il n'y en a aucune en attente, Luz Negra vous enverra un chèque de remboursement par courrier.
7. **Réapprovisionnement : Luz Negra ne remplace pas les produits. Le client devra les recommander si nécessaire.**

