

# GUIDE POUR LE TRAITEMENT DES PROCÉDURES RMA (RMA = AUTORISATION DE RETOUR DE MATÉRIEL)

# BALLUFF

Cher partenaire commercial,

nous avons systématisé le traitement des procédures RMA afin de traiter de façon rapide et efficace les produits, que vous souhaitez nous retourner. C'est pourquoi nous vous prions d'observer la procédure suivante.

## Procédure RMA

1. Pour le retour de produits, vous avez besoin d'un formulaire RMA. Ce formulaire et le guide peuvent être téléchargés depuis notre page d'accueil à l'adresse [www.balluff.fr/RMA](http://www.balluff.fr/RMA).
2. Veuillez remplir au mieux le formulaire et le certificat de décontamination.
3. Au moyen du bouton Envoyer, le formulaire RMA nous est transmis par courrier électronique. Vous confirmez ainsi l'exactitude des informations communiquées.
4. Dans un délai de 2 jours ouvrables, vous recevrez le numéro RMA correspondant, ainsi que les papiers d'expédition. Veuillez noter qu'en cas d'indications incomplètes dans le formulaire RMA, le traitement pourra être différé.
5. Veuillez imprimer les papiers d'expédition et joignez-les à la livraison.

Veillez noter qu'en cas d'expédition d'articles sans numéro RMA, le traitement pourra être différé. Il est même possible que ces articles vous soient renvoyés sans avoir été traités.

## Conditions RMA

- L'emballage d'origine des produits ne doit pas être étiqueté ni endommagé.
- En cas de retour pour avoir, les articles doivent être retournés dans un emballage intact et fermé.
- Les dommages dus au transport doivent être signalés immédiatement à l'entreprise de transport concernée.
- Veillez à emballer les composants électroniques dans un emballage antistatique.
- Les coûts de réparation / test, le reconditionnement et les accessoires seront facturés séparément. Vous recevrez un devis payant. Celui-ci sera, bien entendu, déduit du montant de la prestation de réparation.
- Veuillez envoyer le produit en l'espace de 5 jours ouvrables, port payé et avec une assurance suffisante à l'adresse du destinataire figurant sur le papier d'expédition.
- Le numéro RMA attribué n'est valable que pour cette livraison.