

**Ce formulaire doit nous être retourné par e-mail : [sav@proservicescle.fr](mailto:sav@proservicescle.fr)**

Vous recevrez un mail de confirmation de prise en charge ou non sous 72h.

**Tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte et ne sera pas traité.**

Le délai pour formuler une demande est d'**UN MOIS MAXIMUM** après la date de livraison hors produits sous garantie (voir les conditions).

Les produits sous garantie tels que la clé de programmation, les télécommandes... feront l'objet d'un contrôle spécifique au sein de notre entreprise.

## 1. INFORMATION CLIENT\*

**Lorsque l'astérisque est visible, une réponse est obligatoire.**

Code client :  (7 chiffres)    Prénom NOM :     Date de la demande :  /  /

## 2. RAISON DU RETOUR\*

Erreur de commande     Produit défectueux     Autres :

## 3. PRODUITS CONCERNÉS\*

| Code article* | Numéro de BL ou facture*<br>(8 caractères) | Quantité concernée* | Description du problème* |
|---------------|--|---------------------|--------------------------|
|               |  |                     |                          |
|               |  |                     |                          |
|               |  |                     |                          |
|               |  |                     |                          |

**Ce document devra obligatoirement accompagner les articles lors de leurs retours.**

Cadre réservé à Pro Services Clé :

Retour accordé :  oui  non    Date :  /  /

**Pro Services Clé**

51 Route de Bessières, 31240 L'Union

Tel : 05 61 11 20 66    Mail : [sav@proservicescle.fr](mailto:sav@proservicescle.fr)

<https://proservicescle.fr/>

### 1. DÉLAI DE RETOUR :

Le délai de retour est de 30 jours à compter de la date de livraison de votre commande. Passé ce délai, nous ne pourrions plus accepter de retour.

### 2. DÉTERMINER QUI PAIE LES RETOURS :

#### - Retours gratuits :

Les retours sont gratuits dans les cas suivants :

- Produit défectueux
- Erreur de commande de notre part
- Problème lié au service après-vente (SAV)

#### - Retours payants :

En cas d'erreur de votre part (par exemple : commande incorrecte, produit non défectueux), les frais de retour seront à votre charge.

Aucun retour de produit sans justificatif valable sera autorisé.

### 3. QUELS PRODUITS PEUVENT ÊTRE RETOURNÉS :

Tous les produits peuvent être retournés. Toutefois, les télécommandes et clés de programmation feront l'objet d'un contrôle spécifique au sein de notre atelier avant d'être acceptées en retour.

### 4. FACILITER LES RETOURS :

Un formulaire est à remplir sur le site internet, 2 options :

- **Option 1** : Le télécharger, le remplir et le renvoyer à l'adresse e-mail : [sav@proservicescle.fr](mailto:sav@proservicescle.fr)
- **Option 2** : Le remplir directement via le site web

**Un dossier incomplet ne sera pas pris en charge et ne pourra être traité.**

Assurez-vous de bien remplir toutes les informations demandées.

Après réception de votre formulaire, un email de confirmation vous sera envoyé sous 72 heures pour vous indiquer si votre demande est acceptée ou non. Si votre demande est acceptée et qu'il s'agit d'un retour gratuit, un transporteur ou une étiquette de retour prépayée vous sera envoyé.

### 5. FLUIDIFIER LE PROCESSUS DE RETOUR, D'ÉCHANGE ET D'AVOIR :

Une fois le produit retourné, vous aurez le choix entre deux options :

#### - Échange du produit standard :

Nous vous enverrons le produit de remplacement dès la réception du retour.

#### - Bon de retour ou Avoir :

A la réception du produit retourné, un bon de retour ou un Avoir vous sera envoyé dans un délai de 3 jours.

### 6. Conditions Particulières :

- Les produits retournés doivent être en état d'usure normal et dans leur emballage d'origine.
- Les articles qui ont été utilisés, abîmés ou modifiés ne seront pas acceptés.
- Les retours concernant des produits spécifiques, comme les télécommandes et clés de programmation, pourront être soumis à un contrôle de conformité.

### 7. CONTACT :

Si vous avez des questions ou avez besoin d'assistance, n'hésitez pas à nous contacter par email à l'adresse suivante : [sav@proservicescle.fr](mailto:sav@proservicescle.fr) ou par téléphone au 05.61.11.20.66.