

POLITIQUE DE RETOUR DES PRODUITS TD SYNEX FRANCE

PREAMBULE

TD SYNEX France, « TDF », est engagée dans une démarche d'excellence opérationnelle pour garantir des livraisons conformes aux attentes de ses clients et leurs clients finaux.

Le suivi des livraisons est accessible sur notre site [Intouch, Home / Menu, Outils et Services, Track & Trace – Suivi & preuve livraison](#). L'enregistrement des réclamations est disponible sur notre site Intouch, [depuis le suivi des commandes, ou depuis ASM – Service clients](#).

Les avantages à déclarer les litiges directement en ligne sont :

- Interface disponible 24h/24, 7 jours sur 7
- Conditions de garanties constructeurs consultables
- Identification des éléments nécessaires au traitement des réclamations
- Suivi de la réclamation et avoirs disponibles dans l'interface
- Délai de traitement du dossier réduit (90% sous 24h)

Pour bénéficier d'un accès à cette interface, le revendeur est invité à envoyer les informations ci-dessous à l'adresse retour@techdata.fr :

- N° de compte client
- Nom
- Prénom
- Adresse email

ARTICLE 1 – CAS GENERAL DU RETOUR DES PRODUITS

1.1 Demandes de retour

Toute demande de retour du Client devra être formulée exclusivement sur le site Internet de TDF en indiquant les informations nécessaires au traitement de cette réclamation, dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la livraison.

Aucun retour de Produits ne sera accepté à défaut d'accord exprès et préalable de TDF. Le numéro de retour communiqué par le Service Client de TDF devra figurer en évidence à l'extérieur du colis retourné.

TDF ne peut autoriser le retour que dans les cas légalement prévus par la loi et en cas de non-conformité des Produits livrés par rapport au bon de commande.

Dans les meilleurs délais à compter de la réception de la demande de retour formulée par le Client, TDF donnera son accord pour le retour du Produit ou motivera son refus de reprise de ce Produit.

Par ailleurs pour tout retour autorisé, le cas échéant, le Client est responsable du respect de toute obligation spécifique, notamment liée à l'emballage, l'étiquetage et le marquage.

En cas de vice caché, rappel de produits défectueux, TDF indiquera au Client si le Produit doit être retourné à TDF ou directement au centre de maintenance agréé par le Fournisseur.

En tout état de cause, sans que cette liste ne soit exhaustive, aucun retour de Produits ne sera accepté pour :

- 1) les « produits consommables » ;
- 2) les produits dont le conditionnement est ouvert ou endommagé sauf si la détérioration ou le dommage est exclusivement imputable à TDF ;
- 3) les Produits ayant fait l'objet d'une commande spécifique pour le Client (produits configurés à la demande, commandés pour un projet, ...)
- 4) les Produits qui ont fait l'objet de modifications pour le compte du Client ;
- 5) les Produits déclarés obsolètes.

Les conditions de retour des licences propres à chaque éditeur sont disponibles sur simple demande ou dans le Portail Service Client sur le site Internet de TDF.

En cas de rappel de Produit défectueux par le Fournisseur ou par toute autorité compétente, TDF informera ses Clients par tous moyens, et appliquera les procédures indiquées par le Fournisseur du Produit concerné.

1.2 Conséquences du retour

1.2.1 Retours acceptés

Aucun retour ne sera accepté si ledit retour intervient au-delà de huit (8) jours ouvrés à compter de la date de l'accord exprès et préalable de TDF. Les retours consécutifs à une erreur du Client lors de la passation de la commande et acceptés par TDF donneront lieu à l'établissement d'un avoir, dont le montant sera égal au tarif TDF hors taxes en vigueur au jour de l'accord donné par TDF pour le retour des Produits, et dans la limite du montant initialement facturé.

Aucun avoir ne sera émis en cas de retour de Produits, dont le conditionnement aurait été ouvert ou endommagé ou de Produits qui auront été installés ou testés, sauf en cas de détérioration ou de dommage exclusivement imputable à TDF.

Sauf en cas de retour exclusivement imputable à TDF ou accord écrit contraire, les frais et risques du retour seront à la charge du Client (TDF conseille au Client de souscrire une assurance couvrant les risques inhérents au transport). Dans l'hypothèse de retours de Produits :

- L'Incoterm 2020 © DDP [entrepôt de TDF] : les risques associés au retour des Produits seront portés par le Client jusqu'à la réception desdits Produits dans l'entrepôt de TDF ;

- Dans l'hypothèse où le Client n'est pas en mesure de se conformer à l'Incoterm 2020© DDP [entrepôt de TDF] et sous réserve de l'accord préalable de TDF, le retour des Produits s'opèrera selon l'Incoterm 2020© CIP [port/aéroport]. Si TDF considère que les Produits ne sont pas éligibles à un retour, TDF renverra lesdits Produits au Client selon l'Incoterm 2020© DDP [destination] en cas de livraison au sein de l'Union Européenne et CIP [destination] ou CPT [destination] en cas de livraison en dehors de l'Union Européenne et facturera les frais de port associés au Client.

Dans le cas où le retour lui serait exclusivement imputable, TDF mandatera un transporteur pour organiser le retour du Produit. Le Client devra alors remettre le Produit au transporteur, exiger et conserver la preuve de remise des Produits à ce transporteur. TDF rappelle que le Client qui ne serait pas en mesure de produire cette preuve de remise au transporteur serait réputé être toujours en possession des Produits en cause, lesquels devront être intégralement payés à TDF.

Tout retour accepté pour des motifs imputables exclusivement au Client donnera lieu à la facturation de frais de gestion de trente euros hors taxes (30 € HT).

1.2.1 Retours acceptés

Sauf dans les cas prévus par la garantie légale, aucun retour ne sera accepté pour une valeur totale inférieure à cinquante euros hors taxes (50€ HT). D'une manière générale, à défaut de respecter scrupuleusement les stipulations de la clause 3.1 de la présente politique de retour, la demande de retour sera systématiquement rejetée.

En particulier, le retour sera refusé et le Produit non conforme sera soit (a) mis à la disposition du Client au siège de TDF pour une durée maximale de quarante-cinq (45) jours calendaires à compter de la date de réception du Produit, soit (b) éventuellement retourné à l'expéditeur aux frais et risques exclusifs de ce dernier, dans les cas suivants :

- En cas de retour n'ayant pas fait l'objet d'un accord écrit, exprès et préalable de la part de TDF, ou ;
- En cas de retour non conforme à l'accord de TDF (Produit différent, Produit dont le n° de série est différent, Produit complémentaire non présent dans l'accord de retour, Produit et/ou emballage abîmé/ ouvert, produit utilisé et/ou testé, etc.), ou encore ;
- En cas de retour effectué hors délais.

En cas de mise à disposition du Produit au siège de TDF, le Client recevra un courrier électronique d'avertissement à l'adresse qu'il aura lui-même communiquée à TDF lors de la demande de retour ou déclaration de litige. A défaut de reprise de ce Produit dans les délais impartis, TDF disposera librement du Produit et le Client perdra tous droits sur celui-ci.

ARTICLE 2 – RETOUR LIE A LA GARANTIE DU PRODUIT

Dans l'hypothèse où le Fournisseur ne décèle aucune défectuosité du Produit retourné dans le cadre de la garantie ou lorsque le Produit n'est pas éligible à la garantie (notamment en cas d'oxydation, choc, mauvaise utilisation, date de péremption dépassée, etc...), TDF se réserve le droit de réexpédier ledit Produit au Client et de refacturer, à ce dernier, le prix du Produit majoré des frais de gestion de trente euros hors taxes (30 € HT).

ARTICLE 3 – RETOUR LIE A L'EVOLUTION DES CONDITIONS DE VENTE

En cas d'erreur manifeste de prix imputable à TDF, étant considérée comme telle dès lors que TDF n'aurait jamais contracté avec le Client pour ce prix, cette dernière est en droit, à compter de l'acceptation de la commande et sous réserve de l'accord écrit préalable du Client :

- Soit de facturer le Client pour le prix réel du Produit à la date de la commande ;
- Soit d'annuler la commande ou, si les Produits ont déjà été livrés, les reprendre aux frais de TDF.