

# Conditions Générales de Retour



## OBJET

Ces conditions ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs du Client et de COPPERNIC dans le cadre d'un retour produit suite à une livraison non-conforme.

### LIVRAISON NON-CONFORME

#### • Marchandise endommagée

Si la marchandise réceptionnée montre des signes de dommages ou de manquants, le Client se doit d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur sous forme de réserves manuscrites sur le bon de transport, en prenant soin de contacter le Service Client COPPERNIC dans les 48 heures au +33(0)4.42.65.25.67.

Conformément à l'article L.133-3 du code du commerce, ces réserves devront être confirmées par lettre recommandée avec AR dans les deux jours ouvrables après la réception auprès du transporteur, et dont copie sera adressée simultanément à COPPERNIC à l'adresse postale mentionnée ci-après : COPPERNIC - Service Client - Livraison non-conforme - 20 Rue Georges Claude - ZI Les Milles - 13290 AIX-EN-PROVENCE - FRANCE

Passé ce délai, la livraison sera considérée comme conforme. Il appartient au Client de fournir toutes les justifications quant à la réalité des vices ou manquants constatés.

#### • Erreur de livraison

Le Client devra formuler auprès de COPPERNIC **dans un délai maximum de 10 jours ouvrés**, toute réclamation d'erreur de livraison par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Les produits conformes seront expédiés aux frais de COPPERNIC dès réception des produits en cause selon la procédure de retour évoquée ci-dessous.

#### • Erreur de commande

Le Client devra formuler auprès de COPPERNIC **dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la réception du matériel**, toute demande de retour produit pour échange en cas d'erreur de sa part. Le retour du produit sera à la charge du Client. Si la procédure de retour citée ci-dessous est respectée, le retour donnera droit au Client à l'envoi du produit de remplacement.

### PROCÉDURE DE RETOUR DE MATÉRIEL NEUF

Le retour des marchandises et leur acceptation sont soumis au respect des règles suivantes.

#### a. Ouverture de dossier - Obtention d'un numéro de RMA

Tout client souhaitant faire une réclamation pour une livraison non-conforme à COPPERNIC doit au préalable faire une demande d'attribution d'un numéro de RMA (*Return Material Authorization*). Pour ce faire, le client devra se connecter via notre site web [www.coppernic.fr](http://www.coppernic.fr), rubrique Espace client > Livraison non-conforme **dans un délai maximum de 10 jours ouvrés**.

Il est expressément demandé au client de ne pas renvoyer de matériel avant d'avoir obtenu un numéro de RMA, et ce afin d'optimiser la prise en charge par COPPERNIC dès réception du matériel. Le numéro de RMA délivré par notre service client a **une validité de 15 jours** et devra être clairement mentionné sur l'emballage retour.

#### b. Préparation du matériel identifié comme "non-conforme"

Une fois le numéro de RMA attribué, le client doit :

- Placer les produits à retourner dans leur emballage d'origine. Les produits ne doivent comporter aucune trace de dommages, de marques ou rayures. Il est impératif que le carton d'origine ne comporte aucune marque, écriture ou scotch brun, aucune étiquette ou bon de transport.
- Le carton d'origine doit être emballé dans un autre carton pour éviter toute dégradation involontaire.
- Tous les produits doivent être retournés avec leurs manuels d'utilisation, leurs accessoires, leurs câbles, et tout autres accessoires livrés avec le produit en question.

#### c. Expédition du matériel identifié comme "non-conforme"

- Inscrire clairement sur la partie externe du colis le numéro de RMA attribué.
- Imprimer et insérer dans le colis retour, le bordereau RMA envoyé par notre service Client.
- Le client est responsable de l'emballage, de l'assurance et du transport du matériel vers les locaux de COPPERNIC ou toute autre destination désignée par COPPERNIC.

### REMBOURSEMENT ET NOUVELLE COMMANDE

Une fois le retour approuvé par nos services, Coppernic établira un avoir du montant correspondant à la marchandise retournée. En aucun cas, ce retour n'engagera un échange de produit. Pour cela, le Client devra effectuer une nouvelle commande auprès de notre Administration des Ventes.

### NOTA BENE

En cas de dégradation ou de perte de l'emballage, du produit ou des accessoires, COPPERNIC se réserve le droit d'appliquer une décote lors de l'établissement de l'avoir voire même de refuser le retour du ou des produits.

20 Rue Georges Claude - ZI Les Milles  
13290 Aix-en-Provence FRANCE  
T. +33 (0)4 42 65 25 65 F. +33 (0)4 42 51 57 32

[coppernic.fr](http://coppernic.fr)

SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS - RCS : AIX 509 059 572  
SIRET : 509 059 572 00024 - APE 6201Z - TVA : FR 58 509 059 572