

QUNDIS GmbH  
Retouren Service  
Bei den Froschäckern 2A  
99098 Erfurt  
Germany

**Expéditeur**

SOCIETE :

PERSONNE A Contacter :

RUE :

CODE POSTAL / VILLE :

TELEPHONE ET N° DE FAX :

BON DE LIVRAISON / N° DE COMMANDE QUNDIS :

N°REFERENCE CLIENT :

**Bon de retour**

– **Type de retour / Raison du retour**

Veuillez SVP saisir la classification selon la répartition suivante dans le tableau (page 2), pour les critères et les explications, voir page 3 :

**1. Réclamation technique\***

- 1.1 Réclamation sous garantie / appareil défectueux
- 1.2 Mesure comparative
- 1.3 Vérification

**2. Réclamation commerciale – erreur de livraison de la part de QUNDIS**

**3. Etalonnage\* (auparavant réétalonnage):**

**4. Appareil en prêt / en location\***

**5. Elimination d'appareils usagés**

**6. Autres :** \_\_\_\_\_

**7. Reprise – erreur de commande de la part du client (geste commercial)\***

Remarque au sujet du point 7 – Reprise sur **geste commercial** : en cas de non-respect des critères de reprise indiqués page 3 / point 7, nous vous demandons d'indiquer les **accords** spéciaux qui ont été passés. En outre, il faut joindre une **copie des feuilles de livraison** et / ou indiquer le numéro de livraison / commande de QUNDIS.

Selon accord avec : \_\_\_\_\_ de :

Contenu de l'accord :

\*retours générant éventuellement des frais selon la liste de prix QUNDIS en vigueur pour les accessoires (chapitre 10 – frais de vérification) ou bien page 3 / point 1, 3, 4 et 7 du document

**Généralités :**

**Conditions préalables pour le traitement de la réclamation :**

- Il s'agit de produits qui ont été obtenus de QUNDIS par le réclamant
- Ce **bon de retour** a été complété
- Les indications concernant le défaut constaté (période d'apparition, description du défaut, etc.) ont été fournies pour chaque point.

Si les conditions préalables ne sont pas remplies, nous ne pouvons pas vous assurer un traitement en temps et en heure de votre réclamation / retour, et cette demande peut entre-autre rester non traitée en attente d'éclaircissements.

**Frais de dossier pour les réclamations non justifiées**

S'il s'avérait lors de la vérification de l'appareil que la défaillance de l'appareil fait suite à un défaut qui n'incombe pas à QUNDIS, mais par exemple par une utilisation non conforme, un encrassement, mauvaise manipulation, etc., QUNDIS se réserve le droit de prélever des frais de dossier à hauteur de 25,00 € plus frais d'envoi éventuels.

Un retour payant de l'appareil refusé peut être effectué sur demande du client.



## **Types de retours :**

### **1. Réclamations techniques – dont :**

- 1.1 Réclamation sous garantie / appareil défectueux : réclamation technique pendant la période de garantie
- 1.2 Mesure comparative : vérification payante de l'appareil selon critères de l'usine
- 1.3 Vérification : vérification payante de l'appareil selon critères légaux

### **2. Réclamation commerciale :**

- Suite à une erreur de prestation de QUNDIS, remboursement total de la valeur nette de la marchandise.

#### **Règlement en cas de mauvaise livraison :**

- Délai de réclamation : s'il devait malheureusement y avoir une mauvaise livraison, nous vous demandons le retour chez QUNDIS dans un délai d'un mois (la date de livraison sur le bon de livraison de QUNDIS faisant foi).
- Les erreurs de livraison détectées plus tard ne peuvent être traitées que suite à un accord écrit spécifique avec QUNDIS.

### **3. Etalonnage (établi selon la réglementation allemande sur l'étalonnage) – critères :**

- Réétalonnage uniquement selon la réglementation allemande sur l'étalonnage – pas de MID !
- Veuillez respecter les exigences nationales respectives concernant les appareils de mesures.
- Appareils non utilisés et sans traces d'utilisation
- Emballage d'origine comprenant les accessoires au complet
- Age maximal des appareils : fabriqué pendant l'année calendaire précédente / livraison au plus tard le 31.03.
- L'étalonnage est au maximum effectué une seule fois
- Un étalonnage ne prolonge pas la période de garantie

### **4. Appareil de prêt / location :**

- Si, lors de réclamations acceptées, des **appareils de prêt** ont été mis à disposition pendant le temps de la réparation, ceux-ci sont à retourner chez QUNDIS à la fin de la réparation.
- **Des appareils de location** sont des appareils qui ont été mis à disposition payante et limitée dans le temps à la demande du client (par ex. : appareil de soudure).
- En cas d'endommagement des appareils de prêt ou de location, QUNDIS se réserve le droit de facturer les frais de réparation nécessaires.

### **5. Elimination des appareils usagés :**

- Veuillez consulter les indications sur notre page internet concernant l'élimination des appareils usagés <http://qundis.fr/service/directives-de-transport-et-de-recyclage/>

### **6. Autres :**

- Veuillez SVP indiquer ici tous les retours ne faisant pas partie des autres catégories prévues (veuillez SVP indiquer dans le tableau la raison du retour et le règlement souhaité).

### **7. Retour sur geste commercial – critères pour le rachat et les erreurs de commandes :**

- Les appareils ne sont pas utilisés et ne présentent pas de traces d'utilisation
- Dans leur emballage d'origine
- Age maximal des appareils : 3 mois (voir étiquette d'emballage / bon de livraison)
- Valeur minimale de la marchandise : 200,00 € [net]
- Version de l'appareil dans la série actuelle
- Les appareils portant le logo du client sont exclus du retour
- Les appareils avec cryptage sont exclus du retour
- Les passerelles (Q gateway 5 et Q gateway 5.5 direct) sont exclues du retour

Si les critères ci-dessus ne sont pas respectés, les termes de l'accord négocié sont à indiquer en page 1.

Un retour donne lieu à un remboursement sous déduction des coûts engendrés chez QUNDIS (au maximum 85% de la valeur nette de la marchandise). Le traitement de votre souhait de retour ne sera effectué qu'en cas d'envoi incluant une copie de nos documents de livraison ou bien de l'indication de notre numéro de référence QUNDIS (numéro de commande par ex.). Dans le cas contraire aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de reprise de produits de QUNDIS soumis à des obligations d'étalonnage ou de conformité au cours du dernier trimestre de l'année calendaire, des frais d'étalonnage supplémentaires seront déduits.

### **8. Avertissement au sujet des piles au lithium en tant que marchandises dangereuses lors de retours à QUNDIS:**

- La majorité des appareils électroniques de notre gamme contiennent des piles au lithium
- En raison de cela, tous les retours d'appareils contenant des piles au lithium sont à marquer en conformité en tant que marchandises dangereuses et traités selon les directives en vigueur  
Vous trouverez un récapitulatif des directives à prendre en compte et prescriptions relatives aux matières dangereuses sur notre site internet sous :  
<http://qundis.fr/service/directives-de-transport-et-de-recyclage/>