

## 1. Conditions générales pour un R.M.A.

- Chaque demande de R.M.A. doit être introduite par écrit au moyen d'un fax et d'un courriel.
- Les marchandises ne peuvent être retournées qu'après l'attribution par Copaco Belgium d'un numéro de R.M.A.
- L'attribution d'un numéro de R.M.A. reste valable pendant 10 jours. Durant cette période les marchandises concernées peuvent être renvoyées chez Copaco Belgium.
- Seuls les marchandises achetées chez Copaco Belgium peuvent être retournées. Le contrôle se fait d'après le numéro de facture et la date. Pour certaines marchandises le contrôle se fait également suivant les numéros de série.

## 2. Raisons pour entamer une procédure de R.M.A.

### 2.1 DOA (dead on arrival) (défectueux à la livraison)

- C'est le fabricant des produits qui détermine l'application des conditions de garanties pour un DOA. Dans ce cas aucune dérogation n'est permise. Les conditions peuvent être consultées sur [www.Copaco-Belgium.be](http://www.Copaco-Belgium.be)
- Veuillez toujours vous en référer aux instructions du fabricant car il se peut que l'application de la garantie se fasse par une tierce partie et qu'il ne soit pas nécessaire de retourner la marchandise chez Copaco Belgium.

### 2.2 Marchandise défectueuse

- C'est le fabricant des produits qui détermine l'application des conditions de garanties. Copaco Belgium ne peut pas y déroger. Les conditions peuvent être consultées sur [www.Copaco-Belgium.be](http://www.Copaco-Belgium.be)

### 2.3 Mauvaise livraison par Copaco Belgium

- Copaco Belgium doit être averti par écrit endéans les 5 jours qui suivent la livraison.
- Seuls les produits dans leur emballage d'origine et non abimés seront acceptés.
- Les coûts de transport du retour sont à charge de Copaco Belgium.

### 2.4 Dégâts lors de la livraison

- Les dégâts doivent être formellement mentionnés sur la note de livraison du transporteur. Copaco Belgium doit en être immédiatement informé afin d'avoir la possibilité d'engager la responsabilité du transporteur pour les dégâts occasionnés aux marchandises.
- Si tous ces points ne sont pas respectés, Copaco Belgium se réserve le droit de refuser son intervention.
- Quelques directives pratiques : si vous constatez que la marchandise a été réemballée par le transporteur ou que l'étiquetage Copaco Security est manquant ou surchargé avec d'autres autocollants, il faut immédiatement vérifier le contenu et en faire mention sur le bon de livraison. Il faut aussitôt en informer Copaco Belgium.
- Une fois le constat des dégâts accepté, les coûts de transport pour le retour sont, dès lors, à charge de Copaco Belgium.

### 2.5 Commande erronée de la part du client

- Dans ce cas, Copaco Belgium se réserve le droit de refus d'accorder le numéro de RMA.
- Copaco Belgium s'octroi également le droit, dans ce cas, d'appliquer des frais de remise en stock et de compter un minimum de 10% de la valeur de la commande avec un minimum de € 25,00.

### 2.6 Absence de produit

- Signer le bon de livraison du transporteur en ajoutant la mention « sous réserve de vérification des quantités et du contenu ».
- Dès la constatation de l'absence de produit, qui doit toujours être repris sur le bon de livraison.
- Voir le point 2.4 en rapport avec les clauses d'un accord.

## 3. Retour de marchandise

Les marchandises concernées doivent être retournées dans leur emballage d'origine, non ouvert. La mention du numéro du RMA doit être parfaitement visible sur l'emballage et sur le bon de livraison. Il faut que cet emballage d'origine ne soit ni abimé ni oblitéré par quoi que ce soit. Le retour des marchandises se fait à l'adresse, ci-après mentionnée, sauf si la procédure du fabricant exige une autre adresse de destination.

Copaco Belgium  
Nederwijk 267  
9400 Ninove

COPACO-BELGIUM REFUSERA TOUT MATERIEL NE PORTANT PAS DE NUMERO RMA ACCORDE PAR ELLE.

## 4. Contact et heures d'ouvertures « Service après-vente »

Fax : 054310093  
E-mail : [warranty@copaco-belgium.be](mailto:warranty@copaco-belgium.be)

lundi – vendredi : 9.00 – 17.00 H