

## GARANTIE ET RETOURS

### 1. SERVICE RETOURS CLIENT

---

Tous les produits standards commercialisés par Coexens, peuvent lui être retournés, qu'elle qu'en soit la raison. Les prestations associées à ce service sont effectuées exclusivement par Coexens et les usines de ses fournisseurs, si nécessaire, sollicitées par Coexens. Ils peuvent être des produits :

- retournés en vue d'une réparation ou d'un échange
  - ✓ sous garantie Coexens
  - ✓ hors garantie Coexens (date de livraison), et à fortiori de ses Fournisseurs (date de production)
- commandés en quantité trop importante, et retournés pour établissement d'un Avoir

Les produits concernés doivent être retournés avec les informations requises selon les conditions spécifiées dans la présente procédure, à l'adresse suivante :

**COEXENS Service Retours Client - 49, rue Audibert et Lavirotte 69008 Lyon**

### 2. PROCESSUS D'ENREGISTREMENT ET DE TRAÇABILITE

---

Pour retourner un produit, quelle qu'en soit la raison :

- Le Client doit d'abord contacter la Hot Line Coexens (04 72 83 09 25) pour :
  - ✓ assistance téléphonique afin de résoudre si possible le dysfonctionnement
  - ✓ s'assurer que le produit est effectivement incriminé
  - ✓ demander une fiche de renseignement à compléter et à joindre au produit retourné
- Si le dysfonctionnement relevé ne peut être résolu, et qu'il est reconnu une défaillance du produit, le Client complète la fiche de renseignement avec toutes les informations disponibles, susceptibles d'aider à l'identification du dysfonctionnement et à la gestion du suivi, telles que :
  - ✓ rappel de la date et de l'interlocuteur technique Coexens avec lequel le Client a été établi un pré-diagnostic avec résumé de l'échange, notamment la description du dysfonctionnement constaté
  - ✓ le nom du produit et son code article, le numéro de série, le nom du site, de la ville, les coordonnées détaillées (Téléphone et adresse mail) du technicien en charge du suivi
  - ✓ sur demande, le bon de commande et la facture correspondant à l'achat initial du produit
- A réception, un numéro de Retour Client (RC) est attribué par Coexens, et :
  - ✓ est associé au produit et à la fiche de renseignement, pour statistiques qualité et suivi jusqu'à clôture du dossier ouvert lors de l'enregistrement de la demande
  - ✓ est communiqué au Client, dès enregistrement, par retour de la fiche complétée notamment avec ce numéro d'identification à rappeler dans toute correspondance

**Tout produit retourné sans les informations nécessaires, sera mis en quarantaine, et tenu à la disposition du Client à ses risques et périls, ceci pouvant retarder son expertise, sa réparation, son remplacement ou l'Avoir éventuel à établir pour ce produit.**

### 3. PRODUIT SOUS GARANTIE

---

#### 3.1. Modalités de prise en charge

Un produit sous garantie Coexens fait l'objet par ordre de priorité :

- d'une réparation,
- d'un remplacement :

- ✓ par échange standard avec un produit déjà réparé et reconditionné à neuf,
- ✓ par un produit neuf identique ou équivalent,
- à défaut d'un Avoir.

En cas de réparation ou d'échange, la garantie est reconduite jusqu'à la date de fin de garantie du produit d'origine, majorée du délai d'indisponibilité s'il est supérieur à 1 mois à compter de la date de constatation de la défaillance.

Un Avoir est établi :

- si le produit, retourné avec sa fiche de renseignement complétée :
  - ✓ est effectivement pris en charge sous garantie selon les résultats de l'expertise
  - ✓ ne peut être réparé ou remplacé
- pour un montant identique à la valeur d'origine facturée du produit

#### [3.1.A. Composant retourné dans le mois suivant la date de livraison](#)

Tout composant à l'exception des unités centrales de supervision, détecté défectueux et retourné à Coexens dans le mois suivant la date de livraison dans son emballage d'origine, fait l'objet d'un échange par un produit neuf identique ou équivalent, sur la base d'une nouvelle commande faisant figurer les références de notre bon de livraison précédent et du produit à remplacer (montant à 0 €).

#### [3.1.B. Unité centrale de supervision retournée dans les 6 mois suivants la mise en service](#)

Dans le cas d'une unité centrale de supervision, détectée défectueuse dans les 6 mois suivants la mise en service, Coexens propose son remplacement par échange standard avec une unité centrale d'occasion récente réparée à neuf et expertisée en usine comme telle, selon les conditions suivantes :

- expédition à réception d'une nouvelle commande faisant figurer les références de notre bon de livraison précédent et du produit à remplacer (montant à 0 €)
- dans la limite du stock disponible (à défaut, cf § 3.1.C suivant)
- sans attendre les résultats de l'expertise de l'unité centrale déclarée comme défectueuse
- avec paramétrage à l'identique sous réserve de faisabilité et de la détention d'une copie du paramétrage d'origine

**En cas de non restitution de l'unité centrale déclarée comme défectueuse dans le mois suivant l'expédition de l'unité de remplacement, cette dernière est facturée à 80% de la valeur à neuf, ce que le Client accepte par avance en nous adressant sa commande.**

#### [3.1.C. Echange anticipé d'un produit sous garantie](#)

Le Client a également la possibilité de passer une commande pour un échange anticipé par un produit neuf (avant retour du produit défaillant, expertise, réparation ou remplacement), en faisant figurer le libellé suivant sur sa commande :

**« Commande pour échange anticipé avec demande de prise en charge sous garantie »**

Le produit commandé pour échange anticipé est expédié et facturé au Client avec application le cas échéant, du forfait administratif, port et emballage selon conditions tarifaires en vigueur et la valeur unitaire du produit.

Dans le cas où le produit défaillant d'origine est effectivement sous garantie et ne peut faire l'objet d'une réparation ou d'un échange standard, un Avoir est établi pour annulation de la commande pour échange anticipé, sous réserve que :

- le produit défaillant ait bien été retourné à Coexens avec sa fiche de renseignement complétée dans les 15 jours à compter de la date de constatation de la défaillance
- l'expertise conclue positivement à la demande de prise en charge sous garantie

L'Avoir établi annule alors dans ce cas, la facture correspondant à la livraison pour échange anticipé.

Si le produit retourné est réparable, il est ré-expédié au Client, reconditionné à neuf sans qu'il n'y ait d'Avoir d'établi pour la commande pour échange anticipé, simultanément avec une autre expédition et sans majoration.

A défaut, le forfait administratif, port et emballage est facturé au Client qui demande une livraison spécifique.

#### 3.1.D. Produit sans défaut identifié et/ou hors garantie et non réparable

Que ce soit pour un produit retourné par le Client, sous garantie mais sans qu'aucun défaut ne soit identifié lors de son analyse par les techniciens de Coexens, ou hors garantie et non réparable, Coexens facture au Client une ½ heure de prestation atelier selon tarif en vigueur pour frais de gestion et expertise,

- majoré du forfait administratif, port et d'emballage, applicable si le produit ne peut être expédié simultanément avec une autre livraison
- même en cas de demande formelle du Client de mise au rebut du produit et de non restitution.

Dans ces deux cas, il est entendu que le Client ne pourra bénéficier d'une reprise avec établissement d'un Avoir pour annuler la commande éventuelle passée par le Client en vue d'un échange anticipé.

#### 3.2. Autres précisions et délais

- Les produits doivent être retournés dans un emballage approprié avec la fiche de renseignement complétée pour documenter la demande de prise en charge sous garantie ou la réparation
- Les frais de transport pour les retours sont toujours à la charge du Client
- Les produits voyagent toujours au risque du Client, le contrôle des livraisons complètes et en bon état, lui incombant :
  - ✓ à la réception initiale : tous les dégâts survenus au cours du transport doivent faire l'objet de réserves sur le bon de livraison et être signalés par courrier recommandé au transporteur afin d'obtenir une indemnisation de celui-ci
  - ✓ lors d'un retour : à défaut de recevoir la fiche de renseignement complétée du N° RC dans les 10 jours ouvrables après expédition par le Client, avec réserves éventuelles notifiées par le service technique Coexens à réception.
- A partir de la date de réception du produit retourné, Coexens s'engage :
  - ✓ à respecter un délai maximum de 3 mois pour :
    - vérifier le produit à réception et l'enregistrer dans un dossier de suivi
    - retourner la fiche de renseignement complétée avec son N° RC
    - réaliser par elle-même ou via ses fournisseurs :
      - une expertise technique de validation de la demande de prise en charge sous garantie
      - un prédiagnostic avant expédition éventuelle au fournisseur concerné, accompagné d'une traduction de la fiche de renseignement
      - les prestations requises après transmission d'un éventuel devis pour réparation, échange standard ou remplacement à neuf, en cas de non prise en charge sous garantie
    - établir les éventuels Avoir, à défaut d'une réparation ou d'un échange du produit, en cas de prise en charge sous garantie conditionnée par les résultats de l'expertise

- et plus généralement pour informer le Client et convenir des dispositions à prendre jusqu'à la clôture du dossier
- ✓ à signaler toutes les anomalies relevées, les interventions techniques effectuées, ou les raisons pour lesquelles le produit n'est pas réparé :
  - un produit sous garantie qui, après les premières vérifications des techniciens Coexens, est considéré comme réparable, est réparé et remballé de façon à permettre au Client de le vendre à nouveau
  - dans le cas où la réparation n'est pas possible ou économiquement désavantageuse, Coexens remplace le produit par un nouveau identique ou équivalent
  - un produit retourné par le Client, constaté comme non réparable, est détruit et mis au rebut, sauf demande formelle du Client de ré-expédition contre facturation du forfait administratif, port et emballage.

#### 4. PRODUIT HORS GARANTIE

---

- Un produit qui n'est plus dans les dates d'application de la garantie, ne pourra être retourné sans accord initial du service commercial Coexens qui communiquera au Client un devis :
  - ✓ pour expertise technique afin d'évaluer la possibilité de réparation
  - ✓ ou pour remplacement à l'identique ou par un produit équivalent
- Si ce produit retourné par le Client, s'avère être défectueux ou endommagé au point de ne pouvoir être réparé à des coûts raisonnables, le Client en sera informé et Coexens n'effectuera plus d'autre action avec ce produit.
- Pour la réparation des produits hors garantie, le Client sera facturé du coût de la main-d'œuvre, ainsi que des composants remplacés sur la base du tarif en vigueur, ces frais ne pouvant dépasser 40% de la valeur du prix du produit neuf ou équivalent susceptible d'être fourni en remplacement.
- Le produit doit être retourné avec la fiche de renseignement complétée pour attribution d'un numéro RC (cf « Processus d'enregistrement et de traçabilité ») avec la mention :

**« Produit hors garantie retourné pour Expertise et Réparation éventuelle »**

#### 5. PRODUIT COMMANDÉ PAR ERREUR OU EN SURNOMBRE

---

- Un produit standard commandé par erreur ou en quantité trop importante par rapport aux besoins effectifs du Client ne peut être retourné sans accord préalable du service commercial Coexens qui indiquera au Client les conditions de reprise éventuelle.
  - ✓ un montant forfaitaire de 25 € minimum par produit ou de 15% maximum de la valeur unitaire du produit calculé sur la base du tarif en vigueur à la date d'achat, sera déduit de l'avoir à établir pour les produits retournés, la valeur la plus élevée étant retenue
  - ✓ tous les produits commandés par erreur ou en surnombre doivent être retournés complets avec leur conditionnement et documents d'origine, à l'état neuf dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de livraison initiale.
    - si un produit retourné pour avoir n'est pas à l'état neuf, le coût correspondant à la remise en l'état du produit (i.e. remplacement de connecteurs manquants, emballage, plastiques endommagés, etc) sera déduit de l'avoir à établir

**Nota : Les produits non standards commandés spécifiquement par un Client (coffret ou armoire sur mesure) ou objet d'un dimensionnement préalable ne permettant pas une re-vente rapide (variateurs de vitesse) ne peuvent être retournés pour Reprise ou Avoir.**