

## PROCÉDURE DE RETOUR MATÉRIEL

UNE DEMANDE DE RETOUR DE PEUT ÊTRE EFFECTUÉE QUE SUR VALIDATION DE NOTRE SERVICE SUPPORT.

Pour obtenir un numéro de ticket de support et valider le défaut du matériel, merci de suivre ce lien : <https://unicacces-groupe.com/support/helpdesk/>

Afin de répondre aux demandes SAV, une procédure a été mise en place pour la réparation ou le remplacement des produits vendus par Unicacces Groupe :

1. Complétez le formulaire de demande de retour matériel, en y indiquant les informations avec précision (description précise de la panne constatée).
2. Après analyse des informations communiquées, notre support technique vous fera parvenir par mail votre numéro de RMA qui sera indiqué sur la fiche de retour matériel. Ce numéro sera valable 30 jours. Passé ce délai, une nouvelle demande devra être effectuée.
3. Une fois le n° RMA communiqué, envoyez le produit défectueux ainsi que les accessoires demandés par notre support technique en les indiquant sur la fiche retour matériel (enlevez tous les accessoires détachables non demandés, ou indiquez-les également sur la fiche retour). Afin d'assurer le suivi complet, prenez soin de joindre la fiche de retour dans le colis et d'indiquer lisiblement le numéro de RMA sur l'emballage comme suit :

**Unicacces Groupe**  
**Service SAV (numéro RMA xxxxxx)**  
**24 chemin des vieilles vignes**  
**Z.A Le Revol**  
**84240 La Tour d'Aigues**

Les produits retournés doivent être correctement emballés. Unicacces Groupe ne saurait être tenu responsable en cas de dommages dus au transport lors du retour en nos locaux.

4. Dès réception, le matériel sera testé par notre service technique pour valider le défaut.
  - Produit sous garantie : le matériel vous sera retourné réparé ou échangé.
  - Produit hors garantie : le matériel fera l'objet d'un devis.

### Conditions de traitement des SAV :

- Tous les produits sont garantis 12 mois à compter de la date de réception chez l'acheteur ou de leur mise à disposition.
- La garantie expire automatiquement en cas d'erreur de manipulation, de démontage ou de dégradation volontaire ou involontaire.
- Des frais d'atelier de 40€ HT seront appliqués et les frais de retour seront à la charge du client dans les cas suivants :
  - Matériel sous garantie dégradé, garantie refusée.
  - Refus de réparation du matériel hors garantie.
  - Aucun défaut constaté sur le matériel retourné.
- La description complète du problème est obligatoire : si celle-ci n'est pas complète, la demande de RMA sera refusée.
- Les frais d'envoi du produit vers Unicacces Groupe sont à la charge du client.
- Les colis sans numéro de RMA seront systématiquement refusés.

### Échange anticipé :

Dans le cas d'un échange anticipé, le matériel sera facturé en attendant un éventuel avoir sur ce dernier.

Cet échange devra faire l'objet d'une demande écrite dans laquelle vous devrez détailler tous les éléments à échanger (matériel, accessoires, etc...). Seuls les éléments indiqués seront échangés, sans emballage.

À réception de cet échange vous aurez alors 15 jours pour nous retourner le matériel défectueux dans un emballage banalisé. Passé ce délai le matériel vous sera facturé au tarif en vigueur.