

# POLITIQUE DE GARANTIE

Nous vous remercions d'avoir acheté les produits de protection des marchandises Cordstrap. Nous espérons que vous êtes satisfait de votre achat. Cependant, si pour une raison quelconque vous souhaitez faire une réclamation pour des produits qui sont sous garantie, veuillez suivre ces directives.

## POLITIQUE

Cordstrap accepte les réclamations pour tous les articles qui se trouvent dans la période de garantie de 12 mois après la date de facturation. Cordstrap ne remplacera pas les produits et n'accordera pas de crédit si la réclamation est effectuée plus de 12 mois après la date de facturation. Pour les outils, Cordstrap ne remplacera pas les produits et ne fournira pas de note de crédit si la réclamation a lieu plus de 24 mois après la date de facturation.

## PERFORMANCE DES PRODUITS

Si vous constatez que vos produits sont incorrects, endommagés ou que leur esthétique est altérée pendant le transport par l'un des transporteurs de Cordstrap, veuillez signaler le problème dans les 10 jours ouvrables suivant la réception au service des ventes de Cordstrap pour enregistrer votre réclamation. Une enquête sera ouverte et nous travaillerons avec vous pour résoudre le problème aussi rapidement que possible.

Si l'expédition a été effectuée par le propre transporteur de votre organisation et que des dommages ont été causés pendant le transport, vous devrez déposer une réclamation pour tout dommage au produit directement auprès de ce transporteur. Nous nous ferons un plaisir de vous aider en vous fournissant tous les détails nécessaires à cette fin.

Si vous constatez un problème de qualité ou de performance du produit dans les 12 mois suivant la date de facturation, veuillez contacter le service commercial de Cordstrap pour enregistrer votre réclamation. Une enquête sera ouverte et nous travaillerons avec vous pour résoudre le problème aussi rapidement que possible.

## PROCESSUS D'ÉLIMINATION DES PRODUITS NON CONFORMES

Après enquête et validation de la non-conformité d'un produit, nous vous fournirons des instructions concernant l'élimination de ces articles.

## FRAIS D'EXPÉDITION

Si vous avez reçu des produits incorrects en raison d'une erreur de notre part, des produits endommagés par nos transporteurs contractuels, des produits dont l'esthétique a été altérée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception ou des problèmes de performance observés dans les 12 mois suivant la date de facturation, Cordstrap prendra en charge les frais d'enlèvement et de réexpédition des produits en fonction de la résolution finale.

Cordstrap se chargera de l'expédition avec un transporteur, sauf indication contraire de votre part.

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Si vous nous contactez pour une réclamation au titre de la garantie, nous vous fournirons un numéro de dossier et lancerons une enquête pour déterminer la cause profonde de la panne. Des échantillons du lot concerné peuvent être demandés pour analyser et valider la non-conformité. Veuillez indiquer le numéro de dossier comme référence sur l'extérieur de la boîte/du paquet. Après réception et évaluation de l'échantillon, le résultat final sera communiqué avant la clôture du cas.

Lors d'une telle réclamation, veuillez communiquer les informations suivantes : numéro d'article, numéro de lot, quantité concernée, une image de l'étiquette de la boîte de l'article, des images de la non-conformité et, si possible, une vidéo.

## EXCLUSIONS

Les articles reçus dont la date de péremption est inférieure à 2 mois à compter de la date de réception des marchandises ne peuvent faire l'objet d'une réclamation, sauf si nous en avons été informés au préalable dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du produit. Si une date d'expiration s'applique, elle sera indiquée sur l'emballage du produit.

## POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ-NOUS À

t +33 3 44 25 81 81 | e sales.fr@cordstrap.com

www.cordstrap.com