# ANITEC

**POLITIQUE DE RETOUR & GARANTIE**
Règlement Officiel & Procédure

## 1 GÉNÉRALITÉS

ANITEC s'efforce d'offrir une haute qualité de produit et un excellent service. Dans certaines situations, il peut toutefois être nécessaire de retourner un produit, par exemple en raison d'un défaut, de dommages de transport ou du droit de rétractation légal. Afin de traiter un retour correctement et rapidement, nous vous prions de suivre strictement la procédure ci-dessous.

## 2 DEMANDE DE RETOUR

Pour tout retour, un contact préalable doit impérativement être pris avec ANITEC. Une demande de retour peut être soumise par e-mail : **contact@anitec.be**.

**Veuillez toujours mentionner dans votre demande :**

- Nom et coordonnées du client
- Numéro de commande ou de facture
- Article et type de produit
- Motif du retour
- Description claire du problème
- Photos et/ou vidéos si pertinent

**Ne renvoyez aucun produit sans l'accord écrit préalable d'ANITEC.**

## 3 RETOUR POUR DÉFAUT

Lorsqu'un produit présente un défaut technique, nous demandons au client de contacter d'abord ANITEC. Selon la nature du problème, ANITEC peut :

1. Fournir une assistance technique à distance.
2. Proposer une solution ou une réparation adaptée.
3. Envoyer les pièces nécessaires à la réparation.
4. Faire retourner le produit pour examen approfondi ou réparation.
5. Si nécessaire, fournir un produit de remplacement.

*ANITEC détermine, en concertation avec le client, la solution la plus adaptée et la plus efficace.*

### Conditions de Garantie (2 Ans)

Nos produits sont livrés avec une garantie de **2 ans** à compter de la date de livraison, sous réserve des dispositions légales et exclusions applicables. La garantie ne s'applique **pas** aux dommages résultant de :

- Une utilisation incorrecte ou non conforme au manuel d'utilisation.
- Une installation, un raccordement ou une mise en service incorrects.
- Des modifications ou réparations non effectuées par ANITEC.
- Des dommages causés par des facteurs externes, accidents ou utilisation inappropriée.
- L'usure normale ou un entretien insuffisant/incorrect.

**Les droits de garantie légaux des consommateurs restent toujours pleinement applicables.**

## 4 RETOUR POUR DOMMAGES DE TRANSPORT

À la réception d'une commande, le client doit vérifier l'emballage et le produit dès que possible. En cas de dommage visible, nous vous demandons de prendre immédiatement les mesures suivantes :

1. **Prendre des photos claires de l'emballage endommagé.**
2. **Prendre des photos du produit endommagé.**
3. **Faire annoter directement le dommage sur le récépissé de livraison.**
4. **Informer immédiatement ANITEC.**
5. **Envoyer toutes les photos et documents pertinents à ANITEC par e-mail.**

Lorsqu'une commande a été expédiée avec assurance, les dommages de transport doivent être signalés au transporteur conformément aux conditions de transport applicables. L'expéditeur du colis est responsable du signalement des dommages au transporteur. ANITEC assistera le client et lui fournira les informations nécessaires.

**Les marchandises endommagées ne doivent pas être retournées sans concertation préalable avec ANITEC.**

## 5 DROIT DE RÉTRACTATION POUR LES CONSOMMATEURS

Pour les consommateurs effectuant un achat à distance, le droit de rétractation légal s'applique. Le consommateur a le droit de rétracter son achat dans un délai de **14 jours** à compter de la réception, sans donner de motif. Les frais et risques du retour sont entièrement à la charge du client.

| Exceptions Légales | Conditions de Retour |
|---|---|
| *Le droit de rétractation ne s'applique pas aux :*<br>• Produits sur spécifications du client.<br>• Produits sur mesure.<br>• Articles clairement personnalisés. | *En cas de rétractation, le produit doit :*<br>• Être autant que possible dans son état d'origine.<br>• Être complet avec tous les accessoires.<br>• Être emballé soigneusement et de manière sûre.<br>• Ne pas avoir été utilisé au-delà du nécessaire. |

Le client est responsable de toute dépréciation résultant d'une manipulation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour évaluer la nature et le fonctionnement. Les dommages survenant pendant le transport de retour sont aux risques du client.

## 6 EMBALLAGE ET EXPÉDITION

Le client doit emballer soigneusement le produit pour éviter tout dommage pendant le transport. Pour les retours d'appareils plus volumineux, tels que les **couveuses et éleveuses**, nous vous demandons de :

- Utiliser un emballage solide et résistant.
- Protéger l'appareil contre les chocs et impacts.
- Prévoir une protection renforcée aux angles.
- Transporter le produit en position verticale (si requis).
- Assurer suffisamment l'expédition.

### 7 Contrôle & Évaluation

À la réception, ANITEC contrôle l'état général, les défauts signalés et les dommages de transport. Le délai de traitement varie selon la nature du problème et la disponibilité des pièces.

### 8 Remboursement

Les remboursements sont effectués via le mode de paiement d'origine dans les délais légaux. ANITEC peut différer le remboursement jusqu'à la réception et l'inspection du produit.

**ANITEC BV**
8880 Ledegem, Belgique • TVA : BE0795388914
E-mail : contact@anitec.be
Site web : www.anitec.be