



## PROCEDURE DE RETOUR ET CONDITIONS SAV

PCA met à disposition de son Client un extranet qui permet de faire les demandes de retour de produits en ligne et de suivre l'évolution des dossiers correspondant : <http://sav.pcafrance.com>

Pour obtenir ses codes d'accès, login et mot de passe, le Client peut envoyer sa demande par email à : [sav2@pcafrance.fr](mailto:sav2@pcafrance.fr), en prenant soin de préciser ses coordonnées complètes et en particulier l'adresse email à laquelle lui seront envoyés les accords de retour.

A réception de la demande saisie dans l'extranet par le Client, un accord de retour avec un numéro de RMA est attribué sous 72 heures (jours ouvrés) par email.

Tous les retours de produits doivent être effectués dans un délai maximum de 15 jours suivant l'accord communiqué, aux frais du Client. PCA ne pourra être tenu pour responsable d'éventuels dommages causés pendant le transport.

Le numéro de RMA doit apparaître à l'extérieur du colis. Le produit doit être impérativement accompagné de la feuille d'acceptation de retour et de la copie de la facture d'achat ou du bon de livraison, et de ses accessoires.

**ATTENTION** : Les produits qui ne correspondraient pas à l'accord de retour ou pour lesquels la facture ou le bon de livraison ou les accessoires ne sont pas joints seront automatiquement retournés au client. Il en est de même pour les produits en parfait état de marche ou dont la panne n'est pas acceptée sous garantie.

Les réparations, modifications ou remplacement des pièces défectueuses sur un produit, pendant la période de garantie, ne prolongent pas la durée de garantie.

La garantie constructeur n'est pas applicable dans le cas de détériorations liées à une utilisation anormale du produit : avaries résultant d'un choc, de l'humidité, d'un excès de chaleur, d'erreurs de manipulations ou dans le cas où des installations défectueuses ou non conformes ont été réalisées sur le produit où des modifications ont été apportées aux caractéristiques d'origine du produit.

**Service Après-Vente  
PCA**