



# CHARTRE SAV

**Raison sociale :** P&L Lighting

**Adresse siège :** 105 route de Chavanne, Parc de Calvi, 105 Rue de Chavanne, 74330 Poisy

**Téléphone :** 04 50 09 42 87

**Mail :** sav@beledpro.com

**Site Internet :** <https://www.beledpro.fr/fr/>

**Dernière MàJ:** nov 2024



## CHAMPS D'APPLICATION

Cette charte s'applique à tous les produits commercialisés par P&L lighting.

## CONFORMITE AUX NORMES

Tous les produits commercialisés par P&L lighting sont conformes aux normes en vigueur dans l'Union Européenne.

## GARANTIE

Conformément à la loi, tous les produits commercialisés par P&L lighting sont garantis pour un minimum de deux ans à compter de la date d'achat du client final. Selon le produit, la durée de garantie peut être supérieure. Pour connaître la durée de garantie de votre produit, référez-vous à son manuel d'installation ou à sa fiche technique en ligne: <https://www.beledpro.fr/fr/45-produits>

La garantie, ne peut intervenir si les Produits ont fait l'objet d'un usage anormal, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été fabriqués, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'utilisation.

Elle ne s'applique pas non plus au cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du Produit.

## PROCEDURE DE RETOUR SAV

Tout retour produit nécessite une demande d'accord de retour préalable (voir procédure en annexe).

Une fois la demande réalisée, un accord de retour vous sera transmis sous 48 heures. L'accord de retour devra être retourné avec le produit dans nos locaux à la charge du demandeur:

- Emballez le(s) produit(s) à retourner
- Imprimez l'accord de retour et déposé-le sur votre colis.
- Expédiez votre colis à l'adresse inscrite sur l'accord de retour.

Tous les produits doivent être retournés avec l'ensemble des accessoires d'origine (driver, collerette, etc.)

En cas de renvoi après réparations ou mise à disposition, les produits seront retournés par notre Service Technique, ni plus, ni moins, avec l'ensemble des accessoires fournis par le client.

Tous produits refusés à réception par notre Service Technique devront être enlevé à la charge de l'expéditeur.

L'attribution d'un numéro d'accord de retour n'est pas une reconnaissance de défektivité des produits mais uniquement une autorisation pour retourner le produit. Seul le Service Technique est habilité à constater et à valider ou non la panne du produit et à prendre la décision adaptée.

## TRAITEMENT DES RETOURS SOUS GARANTIE

Les produits sont systématiquement testés et analysés par le Service Technique lors de leur retour en SAV. Aucun avoir ou échange à neuf n'est accordé sans analyse et test préalables du produit.

**A noter:** Il est de la responsabilité de l'installateur d'assurer la continuité de service auprès du client final si nécessaire. Si l'installateur ne peut fournir le matériel requis pour garantir cette continuité de service lors du retrait d'un produit défectueux, il devra passer commande avant d'intervenir.

Aucun frais supplémentaire lié à l'intervention, comme le déplacement ou la location de matériel nécessaire, ne pourra être imputé à P&L Lighting.

### **En cas de panne avérée :**

Les produits réparables seront testés, réparés et retournés à la charge de P&L lighting.

Si un produit n'est pas réparable (faible valeur), ou économiquement irréparable, le produit sera échangé ou un avoir sera accordé.

Le Service Technique de P&L Lighting se réserve le droit de choisir la meilleure solution pour son client.

Le remplacement des Produits ou pièces défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie.

**En cas de panne due à une mauvaise manipulation/utilisation** (traces de chocs visibles, mauvais branchements, casse, eau...) le dossier sera traité comme hors garantie (voir ci-après).

**En cas d'absence de panne constatée**, et si demandé, un forfait de 30€HT vous sera facturé pour un retour par nos soins. Le produit sera alors retourné avec un rapport complet des tests effectués ainsi que toutes informations utiles au bon fonctionnement ou à la bonne installation du produit. Aucun avoir ne sera accordé.

Si le demandeur le souhaite, il peut aussi abandonner son produit et demander gratuitement son recyclage par nos soins.



## **TRAITEMENT DES RETOURS HORS GARANTIE**

Après analyse technique du produit, le SAV transmettra un devis au demandeur pour réparation ou échange à neuf.

Le devis est valable 30 jours.

Sans réponse passé ce délai ou en cas de refus du devis, le produit sera recyclé par nos soins, gratuitement.

En cas d'acceptation, le produit sera retourné sous 15 jours à l'adresse du demandeur.

Les réparations hors garantie sont garanties 6 mois.



## **ANNEXE:** Procédure de demande d'accord de retour

Rendez-vous sur <https://www.beledpro.fr/fr/> rubrique « outils et services »  
Téléchargez et renvoyez le formulaire de demande SAV dument rempli à l'adresse [sav@beledpro.com](mailto:sav@beledpro.com)