

1. Annonce

Les réclamations pour dégâts manifestes de transport sont à communiquer au transporteur immédiatement, à la réception de la marchandise. La livraison et la marchandise doivent être contrôlées dans un délai raisonnable, max. 5 jours, (y compris les samedis, dimanches et jours fériés), et les défauts éventuels doivent nous être communiqués par courriel à commande@fors.ch. A défaut, la livraison est considérée comme acceptée. Les appareils mis en fonction sont considérés comme étant en ordre et ne peuvent pas être retournés. Les délais commencent à courir dès la réception de la marchandise et l'annonce les interrompt à sa réception chez FORS SA.

Les appareils qui, après un transport complémentaire (transbordement) en un autre endroit, ne sont déballés et dont le dégât de transport n'est signalé qu'à posteriori, n'engage pas la responsabilité du transporteur de FORS SA: elle incombe au dernier transporteur qui doit faire intervenir son assurance pour le dégât de transport.

2. Déclaration de sinistre

L'annonce d'un dommage doit se faire sur le formulaire de FORS, disponible par courriel ou sur le site internet FORS SA à l'adresse : <https://fors.ch/fr/sav-conseil/formulaires/>. Ce formulaire doit être retourné dûment complété, accompagné de photos de l'appareil et de l'emballage en entier et signé dans les 3 jours ouvrables dès réception. Sans déclaration de sinistre aucun dommage de transport ne sera traité. De ce fait, nous vous prions de respecter impérativement ce délai. Veuillez prendre note que le transporteur de Fors SA se réserve le droit de procéder, sur site, avant le retour et sans s'annoncer, à un examen du dommage de transport afin d'en déterminer le responsable.

3. Réduction de prix ou remplacement

En règle générale, les rayures, les bosses etc. qui peuvent survenir lors d'un transport complémentaire en un autre endroit (transbordement) ne donne pas droit à une réduction de prix. Un échange d'appareil est soumis à la déclaration préalable du sinistre à FORS SA. Le point 6 des CGVL ne s'applique pas aux appareils d'exposition, de démonstration ou aux appareils avec dégât de transport pour lesquels aucun droit de retour, d'échange ou de réduction du prix n'est accordé.

Dans ce cas, veuillez joindre une photo de l'appareil et de l'emballage en entier à la déclaration de sinistre et nous l'envoyer par courriel en indiquant la référence à commande@fors.ch. Une offre de réduction de prix vous sera soumise sans délai et puis vous obtiendrez une note de crédit. Le remplacement de l'appareil est soumis à la déclaration préalable du sinistre à Fors SA et l'obtention d'un appareil de remplacement ne tient pas lieu de reconnaissance du dommage. Si vous souhaitez recevoir un appareil de remplacement, nous vous le ferons livrer dès réception de votre demande, contre facture. Le bon de retour pour l'appareil endommagé est établi dans un délai de 4-5 jours ouvrables dès la réception de la déclaration de sinistre dûment signée. Le retour de l'appareil sera coordonné par le transporteur de Fors SA.

4. Note de crédit

Pour le renvoi, le chauffeur ne reprendra que la marchandise emballée d'origine ou dans des emballages équivalents ad hoc. En règle générale, chaque renvoi doit être annoncé au service interne des ventes qui se charge d'établir immédiatement un mandat de retour, pour autant que la raison en soit acceptée. Nos chauffeurs et transporteurs ne peuvent accepter que les retours ordonnés par un mandat FORS SA. Pour tout retour non autorisé, les frais de traitement relatifs seront refacturés.

En principe, **les commandes spéciales** d'appareils pas en stock ne sont **pas reprises**. Si cela est accepté à titre exceptionnel, **un supplément de Fr. 100.- + TVA** sera facturé ou déduit de la note de crédit **en plus des frais de retour normaux**. Les frais pour de changements de charnières effectués seront facturés CHF 50.- par appareil.

Les rayures et bosses pour les appareils retournés qui ont subis un dommage lors d'un transport supplémentaire (transbordement), par le fait de manutention sans soins ou sans leur emballage protecteur d'origine, chez Fors SA seront déduits sur la note de crédit proportionnellement à la perte de valeur.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Fors SA, Direction