

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 calendaire**, 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.

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 postériori, n'engage pas la responsabilité du transporteur de FORS: 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 à l'adresse : <https://fors.ch/fr/sav-conseil/telechargements/> (sélectionner le filtre "formulaire"). Ce formulaire doit être retourné dûment complété, accompagné de photos de l'appareil et de l'emballage en entier et signé dans les **5 jours calendaire** 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 se réserve le droit de procéder, sur site, avant le retour et sans s'annoncer, à un examen du dommage de transport sur place afin de déterminer la responsabilité.

3. Réduction de prix ou remplacement

En principe, il n'y a pas de droit à une réduction de prix pour les rayures, les bosses, etc. qui peuvent survenir lors de la manipulation des marchandises. Aucun équipement de remplacement ne peut être demandé sans déclaration préalable du sinistre à FORS. Pour les dispositifs de liquidité, les dispositifs d'avarie de transport (TSG), les dispositifs de démonstration et les commandes de dispositifs hors stock, il n'existe en principe aucun droit de retour, d'échange ou de réduction de prix. Pour les dommages ordinaires de transport, une photo (Emballage, appareil, dégât) de l'appareil doit être jointe au rapport de dommage et envoyée à bestellung@fors.ch, en indiquant la référence. Le service des ventes soumettra immédiatement une offre de réduction de prix pour la valeur des dommages et la créditera ensuite. Si le client se décide en faveur d'un appareil de remplacement, nous organiserons la livraison d'un appareil de remplacement contre facture dès que nous aurons reçu votre notification. L'ordre de retour de l'appareil endommagé ne peut être organisé qu'après réception de la notification de dommage signée et peut prendre jusqu'à 4-5 jours ouvrables. La reprise sera coordonnée par le transporteur FORS. En règle générale, il n'est pas possible de reprendre l'appareil endommagé lors de la livraison de l'appareil de remplacement. Nous vous demandons de faire preuve de compréhension à cet égard.

4. Note de crédit

Seulement les appareils dans leur emballage d'origine ou dans un emballage suffisamment protégé seront acceptés par le chauffeur pour le retour. En principe, chaque retour doit être organisé par notre service de vente interne en émettant un ordre de retour, à condition que le retour soit accepté. Les chauffeurs et les transporteurs ont pour instruction de n'accepter les retours qu'avec un ordre de retour. Pour chaque retour non initié par nous, nous facturons des frais de traitement en fonction des dépenses.

En principe, les commandes spéciales d'articles non stockés ne seront pas reprises. Si le cas est accepté à titre exceptionnel, un supplément de 100 CHF + TVA sera facturé en plus des frais de retour normaux ou déduit de la note de crédit. Les frais pour de changements de charnières effectués seront facturés CHF 50.- par appareil. Les appareils retournés qui présentent des signes de dommages de transport neufs parce qu'ils ont été reçus par FORS par négligence ou sans emballage adéquat sont facturés comme frais conformément à la valeur réduite et aux dépenses encourues, et sont débités de la note de crédit.

Veuillez nous aider à suivre ces règles afin d'éviter des coûts supplémentaires.

Nous vous remercions de votre compréhension.

FORS SA, Direction