

Veillez lire attentivement ces conditions.

Livraison (généralités)

Il est très important que vous vérifiiez directement si les produits livrés sont complets. Ceci signifie vérifier le nombre de colis ou palettes réellement reçus, les références de transport correspondantes et l'adresse de l'expédition. Les écarts constatés doivent être notés sur la lettre de voiture. Si un colis ne vous est pas livré dans les deux jours ou une palette dans les trois jours après l'expédition depuis notre entrepôt, nous vous conseillons de contacter notre service d'assistance dans les plus brefs délais. Pour les manquants, voir "erreur de livraison (généralités)".

RMA (demande générale)

Pour soumettre une demande de numéro RMA, renvoyez le formulaire de demande RMA dûment rempli, selon les indications précisées sur le formulaire, par fax ou par e-mail à notre service d'assistance. Pour le renvoi de produits (défectueux), une demande de numéro RMA doit toujours être soumise. Les marchandises reçues dans notre entrepôt sans numéro RMA seront renvoyées sans plus à l'expéditeur.

Divers types de RMA:

1. Erreur de livraison (le produit ne correspond pas à la livraison).
2. Erreur de livraison (le produit ne correspond pas à la fiche de colisage).
3. Erreur de commande passée par le client (Attention : 10% de frais de restockage au minimum).
4. La commande a déjà été annulée par écrit et cette annulation a été consignée par écrit par le vendeur
5. Avarie, à condition d'être signalée dans les 24h et notée sur la lettre de voiture
6. Produits défectueux (réclamations conformes aux conditions de garantie établies par le fournisseur concerné).

Erreur de livraison / commande (généralités)

Les marchandises résultant d'une erreur de commande et/ou de livraison doivent être complètes, en parfait état et se trouver dans l'emballage d'origine qui ne sera ni ouvert, ni endommagé (c'est-à-dire sans descriptions ni autocollants). Expédiez ces marchandises dans un suremballage adapté au transport. Si ces conditions ne sont pas respectées, les produits concernés seront renvoyés.

Ad 1) Erreur de livraison (le produit ne correspond pas à la livraison).

Les livraisons de marchandises ne correspondant pas à votre commande doivent être signalées au service d'assistance dans les trois jours ouvrables après leur réception. Pour ce faire, utilisez notre formulaire de demande RMA.

Ad 2) Erreur de livraison (le produit ne correspond pas à la fiche de colisage).

Les livraisons de marchandises ne correspondant pas à votre fiche de colisage (c'est-à-dire que la quantité est insuffisante, supérieure à la commande ou les produits ne sont pas les bons) doivent être signalées au service d'assistance dans les trois jours ouvrables après leur réception. Ce délai nous permet de corriger dans les plus brefs délais une erreur de livraison et de livrer les marchandises adéquates et/ou manquantes. Pour les marchandises à renvoyer éventuellement à Alpha International, une demande de numéro RMA peut être soumise au moyen d'un formulaire RMA. Une fois ce délai dépassé, nous partons du principe que le destinataire a reçu les marchandises livrées conformément à la fiche de colisage.

Ad 3) Erreur de commande (erreur de commande passée par le client)

Toute erreur de commande doit être signalée au service d'assistance dans les dix jours après la date de facturation au moyen du formulaire RMA. Pour toute erreur de commande, des frais de restockage à hauteur de 10% sont facturés. Les produits à renvoyer doivent être courants et commercialisables

comme s'il s'agissait de produits neufs. Ce n'est pas possible de retourner des produits obsolètes ou spécialement achetées pour le client concerné. En cas de rotation de stock / surstock, nous ne pouvons malheureusement pas traiter les erreurs de commande signalées après trois mois. Nous n'autorisons pas le renvoi de produits déballés. Par conséquent, vérifiez toujours que les produits reçus sont bien ceux commandés avant de les déballer.

Ad 4) Annulation

Lorsque vous recevez une commande que vous avez déjà annulée par fax ou par e-mail, ce qui a été confirmé par le service de vente, vous devez refuser la livraison (lorsqu'il s'agit de la livraison complète) ou avertir notre service d'assistance dans les deux jours ouvrables après la réception. Utilisez le formulaire RMA afin de soumettre une demande de numéro RMA pour les produits à renvoyer à Alpha International.

Ad 5a) Avaries

En cas de livraison de produits endommagés, veuillez suivre la procédure ci-dessous :

- En cas d'avarie visible (y compris les envois à nouveau emballés par le transporteur), refusez toujours la livraison en indiquant comme raison: "avarie de livraison".
- Faites confirmer par le transporteur qu'il est question d'avarie et envoyez si possible par e-mail une photo numérique de l'avarie à notre service d'assistance.
- Informez immédiatement le service d'assistance de l'avarie de livraison.
- De nouveaux produits seront directement expédiés et dès réception de la livraison endommagée, nous établirons une note de crédit correspondante.
- Si vous acceptez l'avarie de livraison, veuillez noter l'avarie en question sur les documents de transport. Toute réclamation ultérieure, sans indication sur les documents de transport, ne sera pas prise en considération.

Ad 5b) Avaries cachées

En cas d'avarie cachée découverte seulement après le déballage du colis ou de la palette, vous êtes censé signaler ces faits dans les 24 heures à notre service d'assistance. En cas d'avarie cachée également, envoyez si possible par e-mail une photo numérique à notre service d'assistance. Malheureusement, nous ne pouvons pas traiter les réclamations soumises après ce délai.

Ad 6) Produits défectueux

En cas de produits défectueux, veuillez ajouter une épreuve et/ou description claire de la réclamation. Une description de type "défectueux" ou "ne fonctionne pas" est considérée comme insuffisante dans ce cadre. Certains fournisseurs (Brother par exemple) imposent en outre comme condition l'envoi d'une page dite d'état du produit défectueux concerné.

Les frais d'expédition à Alpha International sont au compte du client. Dans ce cadre, nous vous signalons que le traitement ultérieur des produits défectueux par Alpha International se fera conformément aux conditions et indications de ses fournisseurs.

Le traitement de la garantie tel que stipulé dans le formulaire RMA s'effectue sous toutes réserves. La garantie réelle est établie après le contrôle du produit matériel par le fournisseur. Les marchandises non conformes aux conditions de garanties imposées par les fournisseurs seront détruits après avertissement sans plus. Si vous souhaitez que ces marchandises vous soient renvoyées malgré tout, Alpha International vous facturera les frais correspondants.

Indication globale du délai de traitement pour plusieurs groupes de produits

Les produits défectueux des marques ci-dessous peuvent être crédités / échangés assez rapidement par nos fournisseurs. Ceci nous permet de traiter rapidement toute réclamation.

HP / Canon / Epson / Lexmark

Un délai d'attente plus long s'applique aux marques suivantes. En règle générale, les produits défectueux sont crédités / échangés dans les 4 à 6 semaines par nos fournisseurs. Pour les groupes de produits ci-dessous, l'envoi d'épreuves et de descriptions précises des réclamations constitue une condition en vue d'assurer un traitement rapide et correct :

Kyocera / IBM / Brother / Sharp / Sony / Samsung / Panasonic / Olivetti / etc.

Votre client final est censé signaler les produits Xerox et Tektronix défectueux directement chez Xerox au moyen d'un numéro de téléphone spécial. Alpha International B.V. n'accepte pas le renvoi de ces produits. L'information concernant le traitement de la garantie se trouve sur l'emballage d'origine de ces produits. Vous y trouverez également le numéro de téléassistance ci-dessous.

<i>Xerox</i>	Utilisateurs finaux français	08 25 39 34 90
	Utilisateurs finaux belges	02 71 31 452

Votre client final est censé signaler les produits QMS, Konica Minolta et OKI défectueux directement chez Konica Minolta ou OKI au moyen d'un numéro de téléphone spécial. Alpha International B.V. n'accepte pas le renvoi de ces produits.

<i>Konica Minolta</i>	Tel.	+32 (0)7 06 60 275 (NL)
		+32 (0)2 47 94 930 (FR)

<i>OKI</i>	Utilisateurs finaux français	+33(0)1 46 15 80 50
	Utilisateurs finaux belges	+32 2 306 6382

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le service d'assistance.

Tel.	+31 (0)24 3579 818
Fax	+31 (0)24 3579 821
E-mail	rma@alpha-international.nl
Votre contacte	Robin Vroom

Adresse de retour	Alpha International BV Bijsterhuizen 25-01 6604 LM Wijchen Les Pays-Bas
-------------------	--