

Goods return policy

All products to be returned to Syveco require a **Goods Return Document (GRD)** validated by Syveco. Without this document, no goods shall be accepted in return. In order to obtain this document, please contact us so we can send you a specific **Return Authorisation Form (RAF)** or you can download it from our website at www.syveco.com.

- Please fill in the RAF and send it back to one of the following addresses:
- For new products, please contact: info@syveco.com
- For defective products, please contact: quality@syveco.com

Packaging: Any goods returned should be packed carefully in order to avoid any damage during transport.

Transport: Once you have the GRD, please ship the products together with the GRD to the following address:

SYVECO - 107 rue du Ruisseau 38070 Saint-Quentin-Fallavier - France

Our goods return policy is in accordance with our General Conditions of Sale. Please refer to Chapter **5.5 Returns**.

Please find hereafter the different procedures that may apply depending on your situation:

New product return

• In case of an error by Syveco

Syveco will organise the return of the goods by its own means and at its own expense.

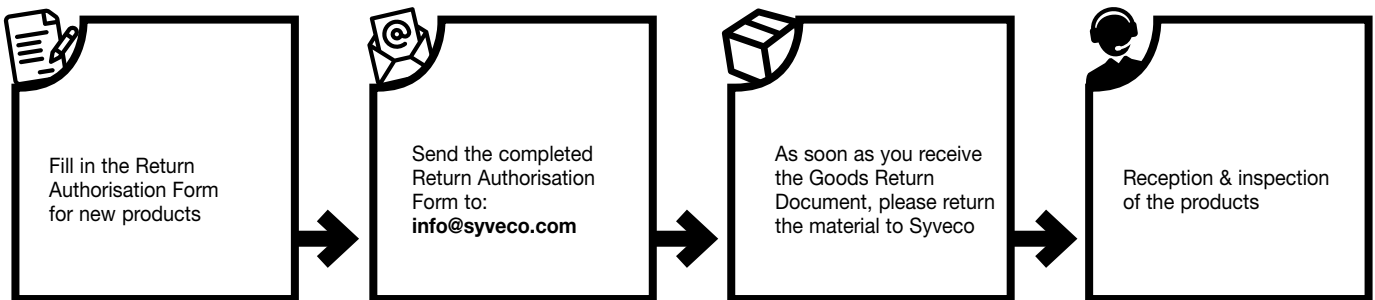
• In case of an error by the customer

Syveco will give its agreement for the return of the goods. In that case, a deduction of at least 30% is applied. **The customer** will organise the return of the goods by its own means and at its own expense. The acceptance of the returned goods is subject to prior inspection & validation.

• In case of new material or packaging damaged during expedition

	If you refuse the goods	If you accept the goods
1) Mention →	Mention the refusal on the bill of delivery	Mention the appropriate reserves on the bill of delivery
2) Confirm →	Confirm your refusal to the transporter by registered letter with acknowledgment of receipt	Confirm your reserves to the transporter by registered letter with acknowledgment of receipt
3) Send →	Please send us a copy of the letter	
4) Contact →	Contact Syveco, we will take care of the replacement of the damaged goods or parts	

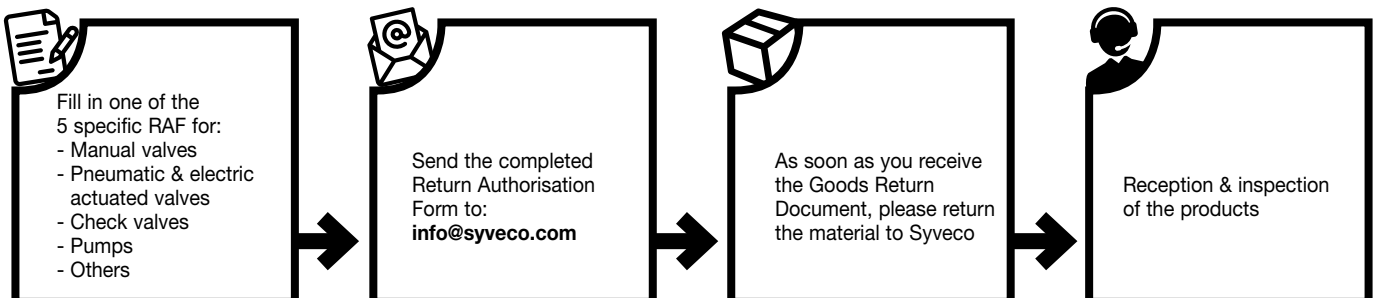
→ Procedure for new product return



Defective product return

For defective products, Syveco will proceed with the inspection of the returned goods and will contact you in return with a decision and/or recommendations.

→ Procedure for defective product return



Please be aware that in case of missing information, the handling of your claim may be delayed.

Conditions de retour matériel

Tous les produits renvoyés à Syveco devront être accompagnés d'un **document de retour** (GRD : Goods return document).

En l'absence de ce document, aucun retour ne sera accepté. Afin d'obtenir ce document, merci de nous faire parvenir une demande d'**autorisation de retour** remplie (RAF : Return Authorisation Form) que vous pouvez télécharger sur notre site web www.syveco.com selon votre cas.

- Merci de remplir le RAF et de l'envoyer à l'une des adresses suivantes :
- Pour les produits neufs, merci d'envoyer le document rempli à : info@syveco.com
- Pour les produits défectueux, merci d'envoyer le document rempli à : quality@syveco.com

Emballage : les produits devront être conditionnés de manière à éviter toute détérioration durant le transport.

Transport : Dès réception du document de retour (GRD), merci de retourner l'ensemble à l'adresse suivante :

SYVECO - 107 rue du Ruisseau 38070 Saint-Quentin-Fallavier - France

Nos conditions de retour sont conformes à nos conditions générales de vente, chapitre **5.4 Returns**.

Vous trouverez ci-dessous les différentes procédures applicables selon votre cas :

Retour produits neufs

• En cas d'erreur de la part de Syveco

Nous organiserons le retour des produits par nos propres moyens et à nos frais.

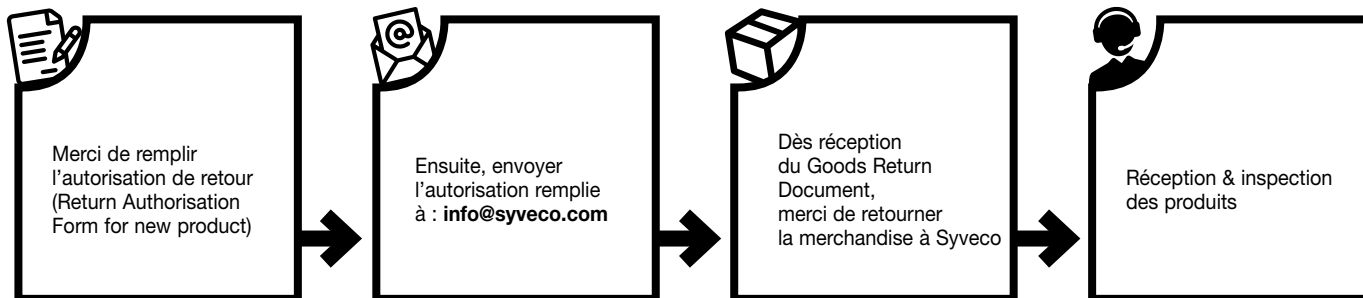
• En cas d'erreur de la part du client

Syveco donnera son accord pour le retour des produits. Les retours de ce type sont sujets à une décote de 30 % minimum pour la remise en stock. **Le client** organisera le retour des produits par ses propres moyens et à ses frais. L'acceptation des produits renvoyés est soumise à un contrôle et une validation préalable.

• En cas de matériaux/emballage endommagés durant le transport

	Si vous refusez la marchandise	Si vous acceptez la marchandise
1) Mentionner →	Mentionnez le refus sur le bon de livraison	Mentionnez les réserves correspondantes sur le bon de livraison
2) Confirmer →	Confirmez votre refus au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception	Confirmez vos réserves au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception
3) Envoyer →	Merci de nous envoyer une copie de cette lettre	
4) Contact →	Contactez Syveco ; nous nous occupons du remplacement de la marchandise et des pièces endommagées.	

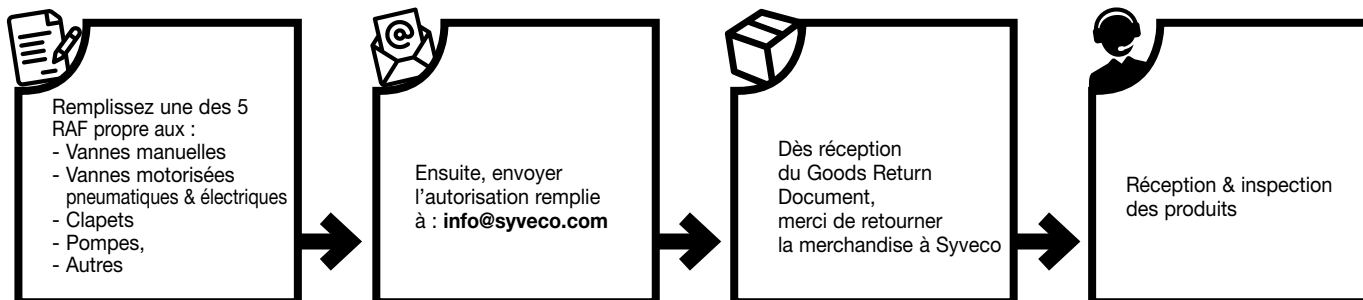
→ Procédure pour retour produits neufs



Retour produits défectueux

Pour des produits défectueux, Syveco va procéder à une inspection des produits retournés et vous contactera ensuite avec une décision et/ ou des recommandations.

→ Procédure pour retour produit défectueux



Veillez noter qu'en cas d'informations manquantes, le traitement de votre demande pourrait être retardé