

Formulaire RMA - Retour Matériel Autorisé

Partie réservée à Bodvarok SARL	
N° RMA :	Date :
Matériel initialement reçu le :	
Matériel retourné le :	
Diagnostic initial n°	

Partie à compléter par le Client	
Coordonnées :	
Société (ignorer si nulle) :	
NOM, Prénom :	
Adresse complète :	
Téléphone :	
Courriel :	
Matériel et panne concerné :	
Nom et Référence	Panne et dysfonctionnement constaté

Procédure pour le Client
<ol style="list-style-type: none">1. Complétez votre partie sur la fiche et transmettez le formulaire à l'adresse suivante : atelier@bodvarok.fr2. Attendez un retour de Bodvarok SARL qui vous transmettra le formulaire complété avec le n° RMA ainsi que des instructions complémentaires (délai de 3 à 7 jours ouvrés)3. Une fois le formulaire complet reçu, expédiez le matériel défectueux à l'adresse suivante : Bodvarok SARL 103 Rue de l'Epeule, 59100 Roubaix

- Sauf souscription à une offre de garantie spécifique, vous devez payer les frais d'envoi, qui vous seront remboursés si la garantie est effectivement applicable (voir détails dans la procédure RMA).
- Une copie du formulaire complet doit obligatoirement être jointe dans le colis.
- Le matériel doit être retourné correctement emballé, avec tous ses conditionnements d'origine.
- Tout colis sans numéro de RMA se verra facturer au Client selon les dispositions prévues dans la procédure RMA.
- Pour toute correspondance avec Bodvarok SARL, vous devez vous munir de votre numéro RMA.

Procédure RMA

Cette procédure fait partie intégrante de nos Conditions Générales de Vente.

Tout acheteur (**ci-après le « Client »**) qui procède à l'achat d'un Produit du fabricant **ET** vendeur Bodvarok SARL (**ci-après la « Société »**), peu importe le lieu de la transaction (Site web, « Marketplace », ...), accepte la présente **Procédure RMA** (« Retour Matériel Autorisé »), annexe de nos Conditions Générales de Vente.

Procédure de Retour Matériel Autorisé

Etape 1 – Compléter le formulaire RMA

Pour retourner un matériel (**ci-après le « Produit »**) à notre Atelier, pour toute opération à réaliser par la Société : mise en œuvre d'une rétractation ou garantie, diagnostic, réparation, remplacement, entretien, mise à niveau, personnalisation ou tout autre service nécessitant un retour physique), le Client doit compléter le **Formulaire RMA** et l'envoyer à l'adresse courriel suivante : atelier@bodvarok.fr afin d'obtenir un numéro de RMA et des instructions complémentaires de la part de la Société.

Ce Formulaire à compléter est téléchargeable sur le Site : <https://bodvarok.com/fr/page/11-politique-de-retour-RMA>. **Il est indispensable pour tout retour d'un produit auprès de la Société.**

Etape 2 – Expédiez le matériel

Après avoir obtenu le formulaire complété par la Société, contenant le numéro RMA, le Client peut expédier le Produit à l'Atelier de la Société : **Bodvarok SARL, 103 Rue de l'Epeule, 59100 Roubaix, FRANCE.**

Le colis de retour doit contenir :

- Le ou les Produits concernés par le formulaire RMA ;
- Une copie du formulaire RMA complété ;
- En cas de mise en œuvre de la garantie commerciale, la facture du transporteur payée par le client, qui pourra être prise en charge si les conditions sont réunies.

Le prestataire de transport agréé pour le retour est Colissimo (filiale du groupe La Poste), sauf disposition inverse convenue entre la Société et le Client. Les frais de transport peuvent être évalué sur le site de La Poste : <https://www.laposte.fr/colissimo-en-ligne>

Tout Produit retourné sans numéro RMA ne sera traité qu'après réception du formulaire complet.

Etape 3 – Réception et Traitement du matériel défectueux par la Société

Une fois le Produit retourné réceptionné par Bodvarok SARL ou un partenaire agréé, il est analysé pour vérifier que les conditions de prise en charge sont réunies.

Après analyse par le Service Après-Vente de la Société, trois cas peuvent se présenter :

Cas 1 – La réparation, le remplacement ou le remboursement du Produit **est pris en charge au titre d'une garantie** (Produit encore couvert par la garantie et dysfonctionnement imputable à Bodvarok SARL ou à ses partenaires, c'est-à-dire ne figurant pas dans la liste des exclusions prévue au Contrat de Garantie du Produit) : Les frais d'envoi payés par le Client sont remboursés, le Produit est réparé ou remplacé puis retourné sans frais à l'adresse du Client, ou intégralement remboursé.

Cas 2 – **Le Produit est économiquement réparable**, mais la réparation **n'est pas prise en charge au titre d'une garantie** (durée de la garantie dépassée ou dysfonctionnement non imputable à Bodvarok SARL ou à ses partenaires, c'est-à-dire figurant dans la liste des exclusions prévue au Contrat de Garantie du produit) : Les frais d'envoi payés par le Client ne sont pas remboursés, et le Client peut au choix opter pour :

- Accepter le devis de réparation : Le Produit est alors réparé puis renvoyé au client dans les conditions et délai prévus au devis établi. En guise de geste commercial, les frais de diagnostic ne sont pas facturés.
- Refuser le devis de réparation : Selon le choix du Client, le Produit lui est retourné à ses frais, ou cédé à Bodvarok SARL, puis la procédure RMA prend fin. Les frais de diagnostic ne sont pas remboursés sauf si le Produit est encore couvert par la Garantie d'Assistance et Prise en Charge de la Société.

Cas 3 – **Le Produit n'est économiquement pas réparable**, et il **n'est pas prise en charge au titre d'une garantie** (durée de la garantie dépassée ou dysfonctionnement non imputable à Bodvarok SARL ou à ses partenaires, c'est-à-dire figurant dans la liste des exclusions prévue au Contrat de Garantie du produit) : Les frais d'envoi payés par le Client ne sont pas remboursés, et le Client peut au choix opter pour :

- Accepter un devis de remplacement : Un produit à caractéristiques similaires, ou, au choix du Client un autre produit va être proposé. En guise de geste commercial, les frais de diagnostic et les frais d'envoi du nouveau produit sont remboursés. Le Produit initialement retourné est cédé à Bodvarok SARL, qui peut offrir une remise supplémentaire sur le devis de remplacement, selon l'état du Produit cédé.
- Refuser le devis de remplacement : Selon le choix du Client, le Produit lui est retourné à ses frais, ou cédé à Bodvarok SARL, puis la procédure RMA prend fin. Les frais de diagnostic ne sont pas remboursés sauf si le produit est encore couvert par la Garantie d'Assistance et Prise en Charge de la Société.

Cas spécifique : Rétractation – Le Formulaire RMA concerne **une rétractation** au titre du droit à rétractation du Client (14 jours selon les dispositions de base, 30 jours si le Client a souscrit à une offre de garantie optionnelle) :

- Si le Produit est conforme à sa condition d'origine (Produit et conditionnement d'origine en parfait état), il est remboursé intégralement (sauf les frais de retour acquittés par le Client).
- Si le Produit, y compris son conditionnement d'origine, nous revient abîmé, fortement endommagé et/ou ayant été testé intensivement, de sorte qu'il ne peut être considéré comme neuf par la Société, il est remboursable suivant une décote pouvant aller jusqu'à 60% du montant initial du Produit, selon son état lors du retour. Le Client peut choisir entre le remboursement décoté ou le retour du Produit à son adresse, à ses frais.
- Si le Produit nous a été retourné cassé, fracturé, défectueux ou tout autre dommage physique résultant d'une mauvaise manipulation par le Client, rendant le Produit impropre à la vente, il n'est pas remboursable. Selon le choix du Client, le Produit lui est retourné à ses frais, ou il est cédé à Bodvarok SARL, sans contrepartie.

Cas spécifique : Service nécessitant un retour – Le Formulaire RMA concerne **un service sur un produit nécessitant un retour**, tel qu'une mise à niveau, changement et ajout de composants, personnalisation ou encore entretien complet. Le produit retourné est alors traité dans les conditions et délais prévus à l'offre de service achetée par le Client.

Cette procédure doit être respectée pour tout retour d'un matériel à l'Atelier, afin d'assurer un traitement efficace et sécurisé des retours de matériel par la Société.

Le Client accepte les conditions et modalités de la présente procédure, qui font parties intégrantes de nos Conditions Générales de Vente, acceptées par le Client pour toute commande auprès de la Société.

Fait à Roubaix, le 18 octobre 2024.

Bodvarok SARL
103 Rue de l'Epeule,
59100 Roubaix, FRANCE
SIRET : 984 584 060 00011

Site web : <https://bodvarok.com/>
Contact : <https://bodvarok.com/fr/nous-contacter>