

# Procédure de Retour et SAV

Contact Retour et SAV : [litiges@asg-groupe.com](mailto:litiges@asg-groupe.com)

## 1. Demande de Retour pour Produit Défectueux

Avant toute action, une demande doit être effectuée par mail à [litiges@asg-groupe.com](mailto:litiges@asg-groupe.com), en incluant :

- Une brève description du produit défectueux,
- Une photo du produit concerné,
- Une copie du ticket de caisse avec la date d'achat.

Suite à cela, notre service client émettra un bon pour accord de retour et une étiquette Colissimo pour le distributeur.

**⚠️ Aucun retour ne sera accepté sans accord préalable et émission d'un bon de retour d'ASG France.**

## Conditions de Retour

- Aucun remboursement ne sera effectué sans le retour du produit défectueux.
- Aucun remboursement ne sera effectué si le produit retourné a été visiblement endommagé par le client.
- La garantie est limitée au montant du prix d'achat du produit. **Les frais de main-d'œuvre ou prestations professionnelles ne seront pas indemnisés.**

## 2. Conditions de Garantie

- Nos produits sont garantis **24 mois**, sauf mention contraire sur l'emballage. La période de garantie débute à la date d'achat du consommateur, le ticket de caisse faisant foi.
- La garantie constructeur ne peut s'exercer directement auprès d'ASG France. Le consommateur doit s'adresser au distributeur et/ou revendeur ayant réalisé la vente.
- Le distributeur et/ou revendeur doit alerter le service client par mail à [litiges@asg-groupe.com](mailto:litiges@asg-groupe.com) pour demander l'émission d'un bon de retour. Les informations suivantes sont nécessaires : photo du ticket de caisse, du produit défectueux et description brève du litige.

Après analyse du produit retourné, si celui-ci est réparable, une réparation sera effectuée. Si non, un avoir sera émis au distributeur ou revendeur pour résoudre le litige avec le consommateur.

## 3. Exclusions de Garantie

La garantie ne couvre pas la réparation ou la reprise des produits ayant subi un défaut dû à un usage anormal, notamment :

- Défauts visibles à la réception et non signalés dans les 48 heures suivant la réception,
- Produit rayé ou endommagé suite à un stockage inapproprié,
- Produit ayant subi un choc ou une chute,
- Installation ou utilisation incorrecte,
- Négligence ou entretien défectueux,
- Modifications et/ou réparations personnelles.

**Remarque :** Les revêtements ne garantissent pas contre la corrosion. Les articles en acier, même traités, peuvent s'oxyder. Aucun engagement de garantie ne sera pris pour les dommages suivants :

- Utilisation de produits domestiques non adaptés aux surfaces de nos produits.

#### **4. Reprise Commerciale**

- Veuillez vérifier la qualité des produits retournés et de leur emballage (pas de rayures, ni de chocs apparents, ni de produits utilisés par le consommateur après retour).
- Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine.
- Les produits doivent être triés et vérifiés avant un emballage individuel en sachet plastique.

#### **Frais de reconditionnement à déduire du prix du produit :**

- **2 €** pour un produit sur carte,
- **1 €** pour un produit en boîte,
- **0,60 €** pour un produit en sachet.