

Conditions de retour

Toute demande de retour doit obligatoirement être effectuée par l'intermédiaire de la plateforme WEB d'Airzone dédiée aux professionnels, www.myzone.airzonefrance.fr. Il s'agit du canal direct et prioritaire pour le traitement des demandes des clients.

Les retours doivent être approuvés par le service d'assistance technique d'Airzone Clima, S.L.

Le client disposera de 30 jours, à partir de la date de livraison de la commande, pour présenter une demande de retour du matériel par l'intermédiaire de Myzone. Pour cela, il doit accéder à *Mon espace client - Mes retours de matériel*.

Le client recevra une notification de l'état de la demande, qui pourra être consultée sur son espace personnel. Les demandes de retour expirent 40 jours après leur acceptation.

La procédure complète de retour de matériel comprend 4 étapes :

Étape 1 : demande (client)

Présentation de la demande de retour en accédant à Myzone, section Mon espace client - Mes retours de matériel, pour les raisons suivantes :

- Le client ne veut plus ou n'a plus besoin du matériel reçu ou bien a commandé le matériel par erreur.
- Le matériel reçu par le client n'est pas le bon. Le matériel ne correspond pas à ce que le client a commandé.
- Le matériel a été endommagé pendant le transport.

Le client doit remplir tous les champs de la demande :

- Personne chargée de la validation chez Airzone : personne contactée pour communiquer les raisons de la demande.
- Référence de commande : permet d'établir un lien avec la démarche demandée.
- Liste de produits, accompagnée des numéros de série ou des codes indiqués sur les plaques.
- Adresse de collecte/livraison du matériel.

Étape 2 : évaluation (Airzone)

Le service d'assistance technique évaluera la demande et procédera, selon la situation, au :

- retour en raison d'une erreur d'Airzone : le matériel sera échangé sans frais ;
- retour en raison d'un problème de transport : le matériel sera remplacé sans frais ;
- retour en raison d'une erreur ou d'un besoin du client : une offre de paiement sera présentée, sur la base des tableaux indiqués ci-dessous.

Coûts de retraitement du matériel :

	Catégorie de produit	Frais	Modules appartenant à la catégorie
Matériel électronique	Platines centrales	11,99 €	Flexa 3.0, Innobus Pro6, Acuazone, CCP, etc.
	Interfaces	7,67 €	Blueface, Think, Lite, Tacto, etc.
	Autre matériel électronique	6,65 €	Module ventilo-convecteur, module passerelle, Webserver, etc.
Diffusion	Diffusion non motorisée	1,90 €	Grilles
	Diffusion motorisée	7,30 €	Grilles et registres
Mixte	Plénum motorisé	84,01 €	Plénum + corps + emballage+ matériel électronique correspondant

Frais pour rotation faible (uniquement applicable à la diffusion*) :

Article	Rotation	Frais
Avec *	--	Sans frais supplémentaires
Sans *	Ventes supérieures à 4 unités/semaine	Sans frais supplémentaires
	Ventes entre 2 et 4 unités/semaine	La valeur de l'article baisse de 20 %
	Ventes inférieures à 2 unités/semaine	Retour impossible

***En règle générale, la diffusion non motorisée (AirQ) ne peut pas être retournée.**

Étape 3 : communication de l'acceptation/du rejet du retour

Une fois la demande de retour classée et évaluée, la décision sera communiquée au client sur Myzone et par courrier électronique :

- Demande rejetée : raison de l'annulation.
- Demande acceptée : un **devis de retour**, tenant compte des éléments indiqués ci-dessus, est joint. Le client doit accepter le devis pour passer à l'étape d'envoi.

Étape 4 : analyse du matériel et paiement (Airzone)

Une fois le matériel reçu, celui-ci sera traité par le département d'assistance technique dans un délai de 48 heures. Le matériel reçu sera analysé pour vérifier qu'il correspond aux éléments indiqués dans la demande. Si une pièce présente des dommages ou des défauts, une dépréciation lui sera appliquée, conformément au tableau suivant :

Dommages	Description	Dépréciation
Pas de dommages	La pièce ne présente aucun dommage	0%
Faibles	Bornes manquantes, emballage d'origine manquant ou emballage endommagé, etc.	15%
Moyens	Composants électriques endommagés, diffusion rayée, etc.	30%
Graves	Dommages irréparables	100%

À cette étape, le paiement au client est effectué, en tenant compte de tous les éléments mentionnés auparavant.