



## INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA POLITIQUE DE RETOUR D'INPRO

*Veillez d'abord procéder à une inspection.*

Dès que vous recevez vos produits Inpro, il est de votre responsabilité de compter toutes les colis et de vérifier si des produits sont endommagés ou manquants **avant** de signer le BL transporteur. Les dommages doivent être notés sur le bon de livraison. **Signalez tout produit endommagé ou manquant dans un délai de 2 jours à compter de la réception de la marchandise.** Appelez nos services au 04 50 31 43 00 ou envoyez un e-mail à [contact@inprofrance.com](mailto:contact@inprofrance.com)

### **MISE À JOUR DE LA POLITIQUE DE RETOUR DE PRODUITS** *(en vigueur le 19/04/2022)*

1. Le retour de produits personnalisés et non stockés n'est pas possible. Les produits personnalisés et non stockés comprennent les hauteurs, les longueurs et les couleurs non stockées ; les coupes, les courbes, les couleurs, les produits fabriqués et conçus sur mesure qui ne peuvent être ni retournés ni remboursés.
2. En raison de la nature personnalisée des produits JointMaster, les articles suivants ne peuvent être retournés : couvertures anti-feu, transitions d'usine, systèmes de soufflets, systèmes de mousse et joints de compression.
3. Le revêtement mural flexible Ricochet n'est accepté qu'en rouleaux complets (15LY). Les demandes de retour pour des quantités > 150 LY (10 rouleaux) nécessitent une autorisation préalable spéciale. Le revêtement Ricochet doit être retourné dans son emballage d'origine.
4. Tous les autres retours sont à la discrétion d'Inpro et sont examinés sur la base d'une commande individuelle. Certains des facteurs pris en compte sont la couleur, le style et les quantités de la série de production.
5. **Toutes les demandes de retour produit doivent être faites dans un délai de 60 jours à compter de la date de facturation.**
6. Contactez un spécialiste du service clientèle, 04 50 31 43 00 ou [contact@inprofrance.com](mailto:contact@inprofrance.com), pour lancer une demande d'autorisation de retour.
7. Si le retour est approuvé, les documents d'autorisation vous seront envoyés. Les documents comprendront : un formulaire de demande de retour de matériel, une étiquette RMA, un connaissance et/ou des étiquettes d'appel (pour UPS uniquement), le cas échéant. Inpro peut organiser l'expédition et l'enlèvement par le transporteur approprié ou vous pouvez utiliser votre transporteur contractuel pour réduire les frais d'expédition. Si Inpro organise l'enlèvement avec notre transporteur privilégié, les frais de retour seront facturés.
  - a. **Des frais de restockage seront facturés.** Les frais de restockage sont basés sur le nombre de jours qui se sont écoulés entre la date de facturation du matériel et la date à laquelle votre matériel retourné est physiquement reçu par Inpro. Le revêtement mural flexible Ricochet est une exception et des frais de restockage de 40 % seront facturés.

1 à 10 jours = 20 % + frais de port	11 à 30 jours = 30 % + frais de port
31 à 59 jours = 40 % + frais de port	<b>60 jours et plus = aucun retour accepté</b>
  - b. **Le produit doit être retourné à et reçu par Inpro en bon état et faire l'objet d'un contrôle qualité réussi.** Les produits endommagés ne seront pas crédités. N'appliquez pas de ruban adhésif sur le produit. Le traitement peut prendre jusqu'à 6 semaines. Un spécialiste du service clientèle vous informera des résultats de l'inspection.
  - c. **Le produit retourné doit être accompagné de tous les documents remplis et l'autorisation de retour # doit être indiquée sur l'emballage de l'article retourné.**
  - d. **Tout produit retourné non autorisé ne sera pas traité. Aucune expédition en port dû ne sera acceptée.**

Veillez appeler un spécialiste du service à la clientèle au 04 50 31 43 00 ou envoyer un courriel à l'adresse suivante [contact@inprofrance.fr](mailto:contact@inprofrance.fr) pour obtenir de l'aide.