



# Service Après Vente



## Procédure Retour vélo

Toute demande de retour sur un article, dans le cadre de la garantie légale et/ou commerciale devra respecter les règles suivantes:

Contact avec le SAV de Velodirectusine.com à : [vdu.machecoul@mfdc.fr](mailto:vdu.machecoul@mfdc.fr) ou au **02 40 78 23 79**

qui définira la prise en charge ou non au titre de la garantie et définira les modalités de traitement de celle-ci.

Une demande sous garantie devra être accompagnée d'une copie de votre facture d'achat ainsi que le souhait d'obtenir (ou non) un carton pour l'envoi du vélo.

A réception de la demande par mail ou tel., un 1<sup>er</sup> diagnostic sera établi à distance par téléphone par l'un de nos techniciens.

Si le dépannage à distance n'est pas possible, alors, le SAV lancera la procédure de reprise du vélo au domicile du client (1-avec ou 2-sans carton).

1- Envoi au préalable d'un carton seul au domicile du client pour pouvoir reconditionner le vélo lors du transport.

2 – Le client devra s'affranchir de la récupération voir de l'achat d'un contenant conforme et adapté au transport du vélo et sa reprise.

Lorsque le colis est prêt, recontacter le SAV (mail ou téléphone) pour l'enlèvement.

Tout article retourné, ne respectant pas les conditions d'emballage et de conservation optimale du produit, sera considéré comme non conforme et ne pourra être traité.

S'agissant de pièces pouvant s'abîmer lors du transport, celles-ci pourront être renvoyées dans les meilleurs délais au domicile du client, après avoir mentionné une réserve sur le bordereau de livraison en présence du transporteur et envoyé la preuve (photo) des dites pièces abîmées au SAV par mail.

Si le diagnostic par téléphone, ne permet de définir la prise en charge sous garantie, la procédure pourra néanmoins être lancée et le client s'engage à prendre connaissance du montant de reprise aller -retour du vélo à son domicile qui s'élève à 75 euros TTC pour un vélo musculaire et 115 euros TTC pour un vélo électrique.

Tout retour de produit doit s'effectuer après avoir pris contact et avoir reçu l'accord du service client de Velodirectusine.com.