



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

CONDITIONS DE RÉCLAMATIONS

Conditions générales de réclamations relatives aux produits chez Topus Société anonyme à responsabilité limitée, société en commandite

Table des matières

1	Conditions relatives à la réclamation des produits	2
2	Application	2
3	Dommmages dus au transport.....	3
3.1	Dommmages visibles dus au transport	3
3.2	Dommmages cachés dus au transport	4
4	Produit défectueux	4
5	Erreurs dans la réalisation de la commande.....	5
6	Annexe 1 – Étiquette de transport RMA.....	6
7	Annexe 2 – Procès-verbal de dommmages dus au transport.....	7
8	Annexe 3 – Procès-verbal de produit endommagé	8
9	Annexe 4 – Procès-verbal d'écarts dans les livraisons.....	9



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

1 Conditions relatives à la réclamation des produits

Topus met tout en œuvre pour que le service logistique des commandes traitées soit au plus haut niveau. Cependant, s'il existe des situations dans lesquelles les produits doivent faire l'objet des réclamations, nous présentons des procédures de RMA simples et explicites qui aideront à résoudre une réclamation rapidement et sans difficulté.

Département de Réclamations :

Personne responsable : Mateusz Rugeł – Spécialiste du RMA

e-mail : rma@topus.pl

téléphone: +48 71 324 18 93

Dans le cas de chaque réclamation déposée, un numéro RMA est attribué qui doit être utilisé lors de toute communication concernant le dossier donné. Attribuer le numéro de RMA n'est pas une reconnaissance de la réclamation par Topus. Après avoir attribué le numéro RMA, le Service Réclamations vous contactera afin de lancer la procédure de réclamation.

Chaque produit retourné/faisant l'objet d'une réclamation doit avoir son emballage d'origine, sans autocollants, sans film ni marquage non original.

Les colis dont les retours ne sont pas marqués avec une **ÉTIQUETTE DE TRANSPORT RMA** [annexe n ° 1] ne seront ni acceptés ni traités.

Topus se réserve le droit de traiter également les cas dans lesquels les conditions présentées ne sont pas énumérées.

Le retour des produits à la société Topus peut avoir lieu lorsque la société Topus est légalement tenue d'accepter la marchandise, en particulier en cas de livraison d'un produit défectueux ou non conforme avec la commande.

2 Application

2.1. Sauf accord écrit différent entre les parties, les présentes conditions RMA s'appliquent à toutes les offres, transactions de vente et livraisons de produits de Topus SARL SC (ci-après dénommée "Topus"), où Topus est le destinataire des marchandises retournées.



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

2.2. Types de réclamations

1. **dommages dus au transport ;**
- 2 **produit défectueux ;**
- 3 **erreurs dans la réalisation de la commande.**

Il existe différentes règles de traitement pour chaque type de réclamations.

3 Dommages dus au transport

Les dommages dus au transport sont identifiés lorsque l’emballage du colis/de la palette livré(e) a été endommagé pendant le transport. Ce type de dommage comprend les rayures, fissures, déformations, trous et autres défauts dus par exemple au colis mouillé dans l’eau ou dans d’autres liquides.

Nous distinguons deux types principaux de dommages dus au transport: **visible** – facilement visible lors de la réception de marchandises et **caché** – des dommages constatés uniquement après ouverture du colis.

Dans tous les cas, il est nécessaire de vérifier soigneusement le transport entrant en présence du conducteur afin d’éliminer le nombre de dommages cachés pouvant donner lieu à des différends avec le transporteur en raison de l’absence de preuve de la responsabilité du transporteur dans une affaire donnée.

Les marchandises doivent être vérifiées par l’acheteur dès leur réception.

3.1 Dommages visibles dus au transport

Immédiatement après la découverte des dommages visibles dus au transport, un procès-verbal de dommages doit être préparé en présence du coursier.

Tout dommage visible sur le colis en cours de transport doit être immédiatement signalé à Topus [dans les 24 heures qui suivent la réception du colis] à rma@topus.pl, en prenant en compte les informations suivantes :

1. **Procès-verbal de Dommages Dus au Transport** dûment rempli (annexe 2) ;
2. Photos de dommages ;
3. Une copie de la lettre de voiture avec une lettre de réserve, **confirmée par le chauffeur et la personne acceptant le colis** :
 - Prénom et Nom ainsi que la signature de la personne acceptant le colis



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

- Prénom et Nom ainsi que la signature du chauffeur
- Numéro d'immatriculation de la voiture de transport.

3.2 Dommages de transport cachés

Après avoir trouvé des dommages cachés des produits résultant du transport, les dommages doivent être signalés dans les 5 jours suivant la réception du colis à l'adresse e-mail rma@topus.pl, ainsi que les informations suivantes :

1. **Procès-verbal de Dommages Dus au Transport** dûment rempli (annexe 2)
2. Photos de dommages ;
3. Une copie de la lettre de voiture.

4 Produit défectueux

Les marchandises sont considérées comme défectueuses si elles ne répondent pas aux fonctionnalités prévues par le fabricant en raison de leur défaut. Les défauts et les anomalies peuvent être visibles ou cachées. La diminution de fonctionnalité due à l'usure résultant d'une utilisation normale ne relève pas la définition d'un défaut.

Les anomalies résultant d'une utilisation incorrecte, y compris les dommages mécaniques, ne relèvent non plus la définition d'un défaut.

Règles concernant les produits défectueux :

Les produits défectueux doivent être signalés à l'adresse e-mail rma@topus.pl avec les documents requis.

Une réclamation ne sera traitée immédiatement par Topus que si un des données complètes sont est fournies :

1. **Procès-verbal de Produit Défectueux** dûment rempli (annexe 3) ;
2. Impression du rapport d'erreur et une copie de l'impression présentant le défaut.

Après avoir envoyé le numéro de dossier RMA - sauf indication contraire - Topus récupère les produits défectueux auprès du client dans les 14 jours suivant le dépôt de la réclamation afin de les vérifier et traiter le dossier. Le processus de réclamation commence lorsque le produit défectueux est livré à l'entrepôt de Topus.



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

L'emballage du produit faisant l'objet d'une réclamation doit être original, sans autocollants, sans film ni marquage autre que celui d'origine.

L'étiquette de transport RMA [annexe n° 1] doit être collée à un endroit bien visible sur le colis avec les marchandises à retourner. Les colis et les palettes ne portant pas une étiquette de transport RMA ne seront ni acceptés ni traités.

En cas de retour concernant les toners et les encres, les produits endommagés seront vérifiés conformément aux dispositions et conditions de garantie du fabricant. Pour cette raison, le délai prévu pour le traitement d'une réclamation concernant un produit défectueux peut aller jusqu'à 60 jours.

5 Erreurs dans la réalisation de la commande

Les erreurs dans la réalisation de la commande incluent des livraisons non confirmées dans lesquelles il manque des parties des marchandises commandées ; des manquants, des quantités excédentaires ou des marchandises non commandées sont constatés.

Il faut immédiatement signaler ces cas à l'adresse e-mail suivante : rma@topus.pl, au plus tard dans les 5 jours suivant la réception du colis, en fournissant un **Procès-verbal d'écart de livraison** dûment rempli (Annexe 4).

Topus vérifiera la demande juste après avoir attribué un numéro RMA. Si le procès-verbal est vérifié de manière favorable, le client recevra immédiatement une note corrective, au plus tard dans les 14 jours suivant le dépôt de la réclamation.

Au cas où lesdites conditions ne seraient pas applicables, Topus se réserve le droit de traiter le retour signalé à sa discrétion.



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

6 Annexe 1 - Étiquette de transport RMA



topus

N° RMA:

Expéditeur [cachet de la
société]

Adresse de livraison :
TOPUS SP. Z O.O. SP.K.
UL. BIERUTOWSKA 55
51-317 WROCLAW

VEUILLEZ PLACER CETTE ÉTIQUETTE DANS UN ENDROIT VISIBLE SUR LE COLIS.

**ATTENTION : VEUILLEZ NE PAS METTRE D'AUTOCOLLANTS OU D'ÉTIQUETTES
DIRECTEMENT SUR DES EMBALLAGES ORIGINAUX !**



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

7 Annexe 2 – Procès-verbal de dommages dus au transport

PROCÈS-VERBAL DE DOMMAGES DUS AU TRANSPORT

Le nom de l'entreprise				
Pays				
La personne vérifiant le colis				
Personne de contact				
N° de téléphone				
Adresse e-mail				
Date de livraison				
Type de dommage dû au transport	Visible		Caché	

VEUILLEZ NOUS ENVOYER DES PHOTOS AVEC DES DOMMAGES VISIBLES DU PRODUIT

Référence du produit endommagé	N° de facture	Quantité	Description détaillée du dommage



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

• tél. +48 71 324 18 80
• fax +48 71 324 18 90
• e-mail : info@topus.pl
• www.topus.pl

8 Annexe 3 – Procès-verbal de produit défectueux

PROCÈS-VERBAL DE PRODUIT DÉFECTUEUX

Le nom de l'entreprise	
Pays	
Personne de contact	
N° de téléphone	
Adresse e-mail	

VEUILLEZ FOURNIR UN RAPPORT DE L'IMPRIMANTE CONCERNANT DES ERREURS ET DES IMPRESSIONS DÉMONTRANT LES DÉFAUTS DU PRODUIT

Référence du produit endommagé	N° de facture	Quantité	Modèle d'imprimante	Code d'erreur	Description de l'erreur



topus

TOPUS sp. z o.o. sp.k.
51-502 Wrocław
POLAND
ul. Mydlana 1

tél. +48 71 324 18 80
fax +48 71 324 18 90
e-mail : info@topus.pl
www.topus.pl

9 Annexe 4 – Procès-verbal d'écart de livraison

PROCÈS-VERBAL D'ÉCARTS DE LIVRAISON

Le nom de l'entreprise		
Pays		
La personne vérifiant le colis		
Personne de contact		
N° de téléphone de la personne de contact		
Adresse e-mail		
Date de livraison		

Référence du produit	N° de facture	N° de commande	Quantité commandée	Quantité facturée	Quantité reçue