

Procédure de retour de matériel Prolon

Tout retour de matériel chez Prolon doit avoir été préalablement approuvé par l'émission d'une autorisation de retour (RMA), sans quoi le matériel retourné ne sera pas accepté. Prolon se réserve le droit de retourner le Produit (s) reçu (s) sans approbation à vos frais. Le retour ainsi approuvé doit être reçu dans les 30 jours de la date d'émission.

RETOUR POUR RÉPARATIONS NON COUVERTES PAR LA GARANTIE:

- (1) Communiquez avec Prolon** au 1-877-9PROLON (1-877-977-6566) ou par courriel à orders@proloncontrols.com. Vous devez avoir en votre possession le **bon de commande ou le numéro de facture, l'adresse valide pour l'expédition depuis / vers** (requis), **la description du problème** (au mieux de vos connaissances) et **le numéro de pièce**.
- (2) Retour des produits pour réparation:** Un représentant Prolon vous émettra un numéro d'autorisation de retour (RMA) et vous fournira les documents devant être inclus dans chaque boîte avec le produit. Gardez vos numéros RMA à des fins de références futures. Vous devez prépayer tous les frais de transport, et demeurez responsables des pertes ou dommages des produits dans le transport entrant ou sortant de Prolon.
- (3) Estimation des coûts:** Une fois le(s) produit(s) reçu(s), Prolon vous fournira une estimation des coûts de réparation.
- (4) Réparation des produits :** Une fois la réparation autorisée par un bon de commande, Prolon réparera et retournera le produit à vos frais.

RETOUR POUR RÉPARATIONS COUVERTES PAR LA GARANTIE:

(Les produits Prolon sont garantis contre tout défaut de fabrication dans des conditions d'utilisations normales pendant trois (3) ans à compter de la date de facturation).

- (1) Contactez** le service client Prolon au 1-877-9PROLON (1-877-977-6566) ou par courriel au orders@proloncontrols.com. Vous devez avoir en main **la commande ou le numéro de facturation** (requis), **une adresse valide pour l'expédition** (requis), **une description du problème** (au mieux de vos connaissances) et **le numéro de pièce** (requis). Un représentant de Prolon émettra alors une requête de service.
- (2) Dépannage:** Si possible, un représentant de Prolon travaillera avec vous afin d'effectuer quelques opérations de dépannage de problèmes communs et évaluera s'il est possible de régler le problème sur place, avant de vous autoriser à retourner le produit pour réparation.
- (3) Retour des produits pour réparations:** Si le problème ne peut être résolu lors d'une séance de dépannage technique, Prolon vous assignera un numéro RMA (Autorisation de Retour de Matériel) et vous fournira les documents à inclure dans la boîte avec le(s) produit(s).

- (4) **Avance sur garantie:** Il est possible d'obtenir des produits en avance sur garantie pour substituer aux produits défectueux couverts, une fois le processus de dépannage complété. Un bon de commande sera nécessaire et celui-ci sera crédité lors de la réception et la vérification du produit défectueux.
- (5) **Frais de transport:** Prolon assure les frais de transport de retour de ces produits, et ce par voie terrestre. D'autres méthodes de transport sont disponibles à vos frais. Prolon n'est pas responsable des pertes ou bris des produits durant le transport.

RETOUR POUR CRÉDIT:

- (1) **Contact** le service client Prolon au 1-877-9PROLON (1-877-977-6566) ou par courriel au orders@proloncontrols.com. Vous devez avoir en main **la commande** ou **le numéro de facturation** (requis) et **le numéro de pièce**. Un représentant de Prolon effectuera une requête de service
- (2) **Frais de transport:** Le transport est à vos frais. Prolon n'est pas responsable des pertes ou bris des produits durant le transport.
- (3) **Note de crédit:** Lors de la réception, Prolon évaluera le (s) produit (s) retourné (s). Le crédit peut être émis lors du retour d'un produit (S) **neuf, non utilisé et non endommagé dans son emballage d'origine**. Toutefois, Prolon se réserve le droit d'appliquer des **frais de restockage de 15% du prix du produit retourné ou de 100 \$, selon le montant le plus élevé**. Si l'emballage d'origine est ouvert, des frais de vérifications peuvent s'appliquer.

TERMES ET CONDITIONS RMA

Dans le cas d'un produit retourné sans défaut, des frais de 25 \$ (frais applicables pour l'inspection et l'évaluation) seront facturés pour tous les produits. Si vous ne fournissez pas un bon de commande dans les 30 jours qui couvre les frais d'inspection, d'évaluation et de réparation requis sur votre compte entraînera des frais de restockage ou d'élimination des produits.

*Tout produit réparé est garanti pour une période de **90 jours**, ou le terme restant de la garantie originale du produit, le plus long s'appliquant.*

Si votre garantie est annulée pour cause d'accident, falsification, chute, foudre, eau, condensation, abus, mauvaise utilisation, inondation, incendie, tremblement de terre, haute tension ou autres causes externes non couvertes par la garantie, toute activité d'inspection, d'évaluation et de réparation seront facturés à taux horaire fixe. Tous les frais de transport (aller & retour) seront à votre charge.

Tous les produits retournés doivent être emballés de manière appropriée pour éviter d'autres dommages. Le vendeur se réserve le droit de refuser tout matériel retourné s'il est mal emballé. Les produits retournés non emballés de façon inappropriée annuleront la garantie de Prolon.

*Les demandes de retour pour un crédit doivent être soumises dans les **90 jours suivant la réception initiale** du ou des produit (s) par l'acheteur. Les demandes de retour pour un crédit reçues par Prolon au-delà de la période de 90 jours peuvent ne pas être acceptées.*