

Procédure Retour produits



Dans le cadre d'un retour de produit, en période de garantie ou hors période de garantie :

- Deux démarches sont à effectuer pour que nous puissions traiter votre demande.
- Il existe différentes modalités de traitement de ce retour.

1 - Démarches - retour produit



→ Remplir et imprimer une Fiche de Retour Usine (FRU)

Vous pouvez récupérer ce document via :

1- **notre site Internet, dans la rubrique « Nos Services », puis « Fiche de Retour Usine »,**

2- votre interlocuteur commercial Wilo pour accord préalable au retour d'un produit neuf



→ Retourner le produit défectueux accompagné de sa Fiche Retour Usine à l'adresse ci-dessous :

Wilo France SAS - Division Services

1005, boulevard de la Communication - Zone Autoroutière Nord
F 53950 LOUVERNE



→ Contacter votre Service Clients au 0 801 802 802 (N° vert)

2 - Traitement de la demande



+ FICHE RETOUR USINE

1

ENVOI DU PRODUIT DEFECTUEUX



2

ENREGISTREMENT ET ANALYSE



3

RAPPORT D'EXPERTISE & PRISE DE DECISION



4

LE MATÉRIEL EST CONSIDÉRÉ COMME
« NON RÉPARABLE »



Garantie
acceptée

Le produit
est échangé
(ou émission d'un
avoir sur la facture
d'origine).



Garantie
refusée ou hors
garantie

Si vous souhaitez
obtenir un nouveau
produit, vous pouvez
vous rapprocher de
votre interlocuteur
commercial.

Le matériel expertisé
est conservé pendant
1 mois, à compter de la
date d'envoi du rapport
d'expertise.
Passé ce délai, il sera mis
au rebut.
Entre temps, il peut
vous être retourné en
l'état après expertise,
sans frais, sur simple
demande.

LE MATÉRIEL EST CONSIDÉRÉ COMME
« RÉPARABLE »*



Garantie
acceptée

Le produit
est réparé puis
vous est retourné.

Si vous
acceptez le devis,
en passant une
commande,
le matériel
est réparé et réexpédié.



Garantie
refusée ou hors
garantie

Un devis
de remise
en état vous est
transmis.

Si vous
n'acceptez pas le devis :
Le matériel expertisé
est conservé pendant
1 mois, à compter de la
date d'envoi du rapport
d'expertise.
Passé ce délai, il sera mis
au rebut. le produit peut
vous être retourné, en
l'état après expertise,
sous réserve de votre bon
de commande couvrant
les frais d'analyse

i

En cas de situation très critique et sur un produit en période de garantie, un échange anticipé peut-être effectué, avec envoi d'un bon de commande. Cette mesure exceptionnelle, ne concernant que des produits domestiques, doit être validée, au préalable, par notre support technique.

Plus d'informations au N° vert 0 801 802 802