

Conditions de réclamation et de retour Weidmüller Benelux B.V.

Version : juillet 2026

Les réclamations concernent les anomalies constatées à la livraison, notamment les défauts visibles, les dommages de transport, les articles incorrects, les articles manquants, les écarts de quantité, les défauts de qualité ou les défauts techniques.

1.1	Les défauts visibles, les dommages de transport, les articles incorrects, les articles manquants, les écarts de quantité et toute autre anomalie pouvant être constatée à la réception ou lors d'un contrôle normal doivent être signalés par écrit à Weidmüller Benelux au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant la livraison. Passé ce délai, la livraison est réputée avoir été reçue de manière complète et correcte, et tout droit de réclamation relatif à ces anomalies devient caduc.
1.2	Les vices cachés qui ne pouvaient raisonnablement pas être constatés à la réception ou lors d'un contrôle normal doivent être signalés par écrit au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant leur découverte. Les droits liés aux vices cachés expirent dans tous les cas au plus tard 3 mois après la livraison.
1.3	Les réclamations relatives aux factures doivent être introduites par écrit dans les 14 jours suivant la date de facture. La suspension de paiement ou la compensation n'est pas autorisée, sauf accord écrit contraire.
1.4	Une réclamation ne donne pas le droit de retourner des marchandises sans l'autorisation écrite préalable de Weidmüller Benelux et sans numéro RMA valable.
1.5	Les demandes de garantie ne relèvent pas de la procédure de retour commerciale et sont traitées conformément à l'article 9 des Conditions générales de vente de Weidmüller Benelux. Si une réclamation ou une demande de garantie est reconnue fondée par Weidmüller Benelux, les frais de retour commerciaux prévus dans les présentes conditions ne s'appliquent pas.

2. Conditions complémentaires en cas de dommages de transport

2.1	En cas de dommages de transport visibles, le destinataire doit faire enregistrer immédiatement à la réception une remarque claire ou une réserve sur le bon de livraison, le scanner portable, la lettre de voiture ou le récépissé du transporteur.
2.2	Les réclamations pour dommages de transport doivent toujours être accompagnées de photos claires de l'emballage extérieur endommagé, de l'étiquette d'expédition, de l'emballage intérieur et, le cas échéant, des marchandises endommagées.
2.3	L'emballage et les marchandises endommagés doivent rester disponibles pour inspection par Weidmüller Benelux, le transporteur ou l'assureur jusqu'à la clôture du traitement de la réclamation.
2.4	Si aucune remarque ou réserve n'a été formulée à la réception et/ou si les preuves photographiques fournies sont insuffisantes, Weidmüller Benelux se réserve le droit de refuser la réclamation.
2.5	En cas de dommages de transport également, la réclamation doit être signalée par écrit au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant la livraison.

3. Conditions de retour pour les demandes de retour commerciales

Les retours commerciaux sont des demandes de retour pour lesquelles il ne s'agit pas d'une erreur de livraison, d'une réclamation ou d'une demande de garantie reconnue par Weidmüller Benelux.

3.1	La procédure de retour ne débute qu'après l'introduction de la demande de retour au moyen du formulaire prévu à cet effet, son acceptation écrite par Weidmüller Benelux et l'attribution d'un numéro RMA. Aucun retour physique ne peut être expédié sans autorisation préalable et sans numéro RMA valable.
3.2	Une demande de retour commerciale ne sera traitée que si elle a été introduite par écrit dans les 14 jours suivant la date de facture.
3.3	Le montant facturé des articles à retourner doit être d'au moins 100,00 EUR.
3.4	Les frais de retour s'élèvent à 25 % du prix d'achat net, avec un minimum de 100,00 EUR par retour.
3.5	Le client veille à l'expédition du retour approuvé vers le centre de retour désigné par Weidmüller Benelux. Le retour est effectué aux frais et aux risques du client, sauf accord écrit contraire.

4. Produits exclus du retour

4.1	Produits spécifiques au client, y compris la production spécifique au client (CSA & FDS) ;
4.2	Tous les matériaux de codage ;
4.3	Composants/pièces de rechange et matières premières ;
4.4	Batteries, stylos traceurs et encre ;
4.5	Articles équipés d'un logiciel ou d'une fonctionnalité logicielle ;
4.6	Produits annulés ;
4.7	Articles périmés, discontinués ou en cours de suppression ;
4.8	Produits de l'assortiment local ;
4.9	La gamme de produits U-Remote ;
4.10	Produits ne faisant plus partie de l'assortiment actuel de Weidmüller, n'étant plus disponibles dans leur version de produit actuelle ou n'étant, pour toute autre raison, plus aptes à la vente régulière ou à la réintégration en stock.

5. Exigences relatives à l'emballage et à l'état des marchandises

5.1	Les articles ne sont acceptés au retour que dans leur unité d'emballage standard complète. Les split packs, emballages partiels et unités d'emballage entamées ne sont pas acceptés. Le fait qu'un article puisse être commandé dans une quantité minimale de commande (MOQ) inférieure ne signifie pas automatiquement que cette quantité est éligible au retour. Les retours ne sont acceptés que par unité d'emballage standard complète, d'origine et non ouverte.
5.2	Les articles doivent être retournés dans leur emballage d'origine, propre et intact.
5.3	L'emballage ne doit comporter aucune inscription, ne doit pas avoir été ouvert, ne doit pas être muni d'autocollants et ne doit pas être marqué. Les scellés, fermetures et plombs ne doivent pas être rompus.
5.4	Les autocollants, marquages, textes ou autres indications spécifiques au client sur l'emballage ne sont pas acceptés.
5.5	Le produit doit toujours faire partie de l'assortiment actuel de Weidmüller et de la version de produit actuellement commercialisée, ne pas dater de plus de 3 ans et être apte à la vente régulière ou à la réintégration en stock.
5.6	Les articles identiques doivent être retournés ensemble dans l'emballage standard d'origine. Des articles différents ne peuvent être expédiés ensemble dans un même carton extérieur que si chaque type d'article reste emballé séparément dans son unité d'emballage standard d'origine et est clairement identifiable.

6. Retours volumineux et stock cleanses

6.1	Des exigences complémentaires s'appliquent aux retours volumineux ou aux stock cleanses, notamment aux retours de plus de 3 palettes.
6.2	Les articles doivent être triés par numéro d'article et regroupés sur palettes par numéro d'article.
6.3	Chaque palette doit être accompagnée d'une liste de colisage et être clairement marquée avec le numéro RMA, le numéro de palette, le(s) numéro(s) d'article et les quantités.
6.4	Si les retours ne sont pas emballés conformément aux présentes conditions ou ne sont pas suffisamment identifiables, cela peut entraîner un retard, un refus de crédit, un retour aux frais du client ou une destruction.

7. Retours non conformes

7.1	Les marchandises retournées sans numéro RMA valable ou ne respectant pas autrement les présentes conditions ne seront pas traitées.
7.2	Selon la nature et la valeur des marchandises, celles-ci peuvent être retournées aux frais et risques du client ou détruites sans autre notification. Dans ce cas, aucun droit à crédit n'existe.
7.3	Les Conditions générales de vente de Weidmüller Benelux s'appliquent intégralement à toutes les réclamations et à tous les retours. Pour les demandes de garantie, il est expressément renvoyé à l'article 9 des Conditions générales de vente.