

Politique de retour de ChargePoint concernant les pièces sous garantie et hors garantie

L'objectif de la politique de retour de ChargePoint pour les pièces sous garantie et hors garantie est de faciliter et d'accélérer la réparation ou le remplacement de vos bornes de recharge et accessoires ChargePoint, tout en réduisant notre incidence sur l'environnement et vos coûts en encourageant le retour et la remise à neuf des articles non fonctionnels dans la mesure du possible.

La présente politique de retour concerne les articles non fonctionnels sous garantie, la garantie prolongée sur les pièces et/ou les pièces de rechange remplacées conformément aux modalités de la garantie standard sur les pièces de ChargePoint, accessible à l'adresse suivante : <https://www.chargepoint.com/fr-ca/legal/support-services> (la «**garantie standard sur les pièces**»). Cette politique s'applique aussi aux articles non fonctionnels liés à votre achat original de pièces pour effectuer des réparations hors garantie. Sauf s'ils sont définis différemment dans la présente politique de retour, les termes définis utilisés dans le texte sont définis dans la garantie standard sur les pièces.

Articles de remplacement

Après avoir reçu un article de remplacement par l'intermédiaire du service de garantie de ChargePoint (comme décrit dans la garantie standard sur les pièces), ou par l'achat d'un article de remplacement pour des réparations hors garantie, ChargePoint peut exiger, à sa discrétion, que vous retourniez l'article non fonctionnel. Si ChargePoint vous demande de retourner l'article non fonctionnel, ChargePoint vous fournira un numéro d'autorisation de retour d'article («**ARA**»), que vous devrez inclure dans votre retour. Les frais d'expédition, le cas échéant, seront décrits dans les instructions incluses avec l'ARA.

Politique de non-retour

1. La plupart des articles de remplacement de ChargePoint, lorsqu'ils sont fournis par ChargePoint et accompagnés d'une ARA pour l'article non fonctionnel, sont accompagnés de frais connexes au cas où l'article non fonctionnel ne serait pas correctement retourné («**frais de non-retour**»). Les frais non-retour reflètent la valeur de l'article non fonctionnel applicable, créée en le remettant à neuf pour respecter les spécifications de ChargePoint.
2. Les frais de non-retour sont applicables uniquement aux ARA octroyées pour les réparations effectuées par le client, que le travail soit effectué par le client lui-même ou par un tiers autorisé. Si ChargePoint fournit la main-d'œuvre pour les réparations, que ce soit par ChargePoint ou un tiers autorisé par ChargePoint, aucun frais non-retour ne sera facturé au client.
3. Les frais de non-retour sont fixés à 50 % du prix de détail en vigueur pour l'article de remplacement, sauf si ChargePoint en détermine autrement. Les frais de non-retour ne sont facturés que si l'article non fonctionnel n'a pas été retourné dans son intégralité (c'est-à-dire que ce ne sont pas toutes les pièces et tous les composants qui ont été retournés), ou si l'article non fonctionnel a été retourné à ChargePoint, mais que ChargePoint a déterminé que les dommages à l'article non fonctionnel, causés par un emballage d'expédition incorrect de votre part dans le cadre de l'ARA, empêchent ChargePoint de remettre en état l'article en question.

4. Lorsque vous retournez l'article non fonctionnel à ChargePoint, vous devez inscrire le numéro d'ARA sur l'extérieur de votre colis de retour et/ou dans l'espace prévu sur l'étiquette d'expédition, et inclure une copie de notre ARA. Si les instructions fournies avec votre ARA sont en contradiction avec les instructions énoncées dans la présente politique de retour, veuillez suivre les instructions fournies avec votre ARA.
5. Lorsque ChargePoint reçoit votre article non fonctionnel, ChargePoint l'inspectera pour vérifier que toutes les pièces ont été retournées et déterminer s'il peut être remis à neuf et, si ce n'est pas le cas, si les dommages qui empêchent la rénovation sont dus à un emballage inapproprié.
6. Les frais de non-retour sont remboursés intégralement, moins la valeur des pièces manquantes ou mal utilisées, une fois l'inspection de l'article non fonctionnel effectuée. ChargePoint ne facture les frais de non-retour que 30 jours après l'expédition de l'article de remplacement si l'article non fonctionnel n'est pas retourné, ou en cas d'échec de l'inspection. Si l'article non fonctionnel est retourné dans les 30 jours suivant l'expédition de l'article de remplacement et passe l'inspection décrite au point 5 ci-dessus, les frais de non-retour ne vous seront pas facturés. Pour que les frais de non-retour ne vous soit pas facturés, les articles non fonctionnels doivent être complets et exempts de dommages causés par un emballage inadéquat qui empêche la remise à neuf.
7. Les retours d'articles non fonctionnels sont acceptés dans les 30 jours suivant leur achat. Cette période de retour peut être modifiée de temps à autre par ChargePoint, ou en cas de modification des modalités de la garantie applicable ou de l'article de remplacement. Les articles non fonctionnels retournés doivent être les mêmes qu'indiqués dans l'ARA, généralement les mêmes que l'article de remplacement ou une version antérieure de celui-ci.

Causes fréquentes de rejet d'articles non fonctionnels

Les raisons suivantes sont les plus courantes pour lesquelles ChargePoint refuserait un article non fonctionnel retourné soumis à l'inspection décrite ci-dessus. Veuillez retourner vos articles non fonctionnels avec soin :

- pièces manquantes;
- le numéro de pièce ne correspond pas (l'article non fonctionnel retourné ne correspond pas au numéro de pièce acheté à l'origine, spécifié sur l'ARA);
- l'article n'est pas emballé dans la boîte du fabricant pour la pièce d'origine ou de remplacement, ou dans un autre emballage qui permet d'éviter les dommages pendant le transport.