



FICHE RETOUR

N° Suivi SAV :

À compléter par Amsterdam Air à réception

État du colis : Bon état Abîmé Remarques Amsterdam Air :

Garantie : Oui Non Emballage d'origine : Oui Non

ATTENTION : un vélo trop sale ou encrassé peut nécessiter un nettoyage qui sera facturé même pour une intervention sous garantie

VOS COORDONNÉES

Nom – Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville :

☎ : @

Descriptif du contenu :

Date d'achat : N° de facture : N° de commande :

À REMPLIR par l'EXPÉDITEUR

À cocher par Amsterdam Air à réception

Articles retournés :

-
-
-

Descriptif détaillé de la panne :

.....
.....
.....

Merci de nous renvoyer la présente fiche avec **une copie de la facture ou du **bon de livraison** à :**

AMSTERDAM AIR - SAV – Parc d'Activité La Bretonnière
4 rue Augustin Fresnel – 85600 MONTAIGU VENDÉE

Date :/...../.....

Signature :

COMPTE RENDU ATELIER

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

EXTRAIT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

14. GARANTIE

Indépendamment de la garantie commerciale, Amsterdam Air reste tenu, pour tous les produits vendus sur son site amsterdamair.fr, de l'application des garanties légales de conformité (articles L.211-4 à L.211-14 du Code de la consommation) et de vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi ([pour plus d'informations cliquez ici](#)).

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

Art. L.211-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Art. L.211-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Art. L.211-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

– présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2. Présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté »

« Garantie des vices cachés » (extrait du Code civil)

-Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus »

-Art. 1648 – alinéa 1er. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice »

-Art 2232 du Code civil « Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit. Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 2226, 2227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244 [du même Code]. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes. »

Dans ce cas, il est rappelé au client qu'il doit agir dans « un bref délai » à compter de la découverte du vice caché (article 1648 du code civil) et apporter la preuve de l'existence d'un tel vice. Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés contactez notre Service Clients (cliquez sur « Contact » dans le menu horizontal).

Certains produits vendus sur le site bénéficient d'une garantie commerciale dont la durée est mentionnée sur la page produit des articles concernés. La garantie commerciale s'entend pièces, hors main d'œuvre et frais de transport.

Cette garantie ne s'appliquera pas en cas de problème causé par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée du produit.

Dans le cadre de la garantie, Amsterdam Air propose à l'acheteur soit d'apporter son produit au showroom Amsterdam Air à Boufféré, soit de renvoyer son produit à Amsterdam Air. La prise en charge des frais de port s'effectuera dans les conditions prévues par la loi, quelle que soit la solution qu'il aura choisie.

D'une manière générale, pour la mise en œuvre de ces garanties :

- Le client bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir à compter de la délivrance du bien. Le client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation.
- Le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.
- Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1641 du Code civil.
- Le client est expressément informé que la Société n'est pas le producteur des produits présentés au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

15. FAIRE RÉPARER UN VÉLO OU UN ACCESSOIRE PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE

Si le produit acheté s'avérait défectueux pendant la période de garantie, l'acheteur effectue par courrier ou par courriel une demande de SAV auprès de Amsterdam Air en précisant le numéro de la commande et les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés sur le ou les produit(s) concerné.

Amsterdam Air communiquera à l'acheteur un guide de dépannage. Si après avoir suivi ces conseils le produit est toujours défectueux Amsterdam Air communique à l'acheteur un numéro de suivi SAV.

Dans le cadre de cette garantie, Amsterdam Air propose à l'internaute soit d'apporter son produit à l'atelier Amsterdam Air situé 4 rue Augustin Fresnel à Montaigu Vendée (85600), soit de renvoyer son produit à ce même atelier accompagné d'un bon de retour dûment complété. Les frais de port du produit, quel que soit la solution choisie, sont à la charge du client.

Après traitement du produit par Amsterdam Air, qui vérifiera notamment si le produit peut bénéficier de la garantie commerciale, il sera procédé à la réparation ou à l'échange standard du produit. Si la cause de la panne rentre dans le champ de la garantie commerciale, que le produit n'est pas réparable et ne peut être échangé par un produit identique ou équivalent, celui-ci sera remboursé sous forme d'avoir ou de remboursement. Dans tous les cas, et si la panne rentre dans le cadre de la garantie commerciale, Amsterdam Air proposera la solution la plus adaptée (remplacement de la pièce défectueuse, remplacement de l'article ou remboursement). Le cas échéant un devis sera établi pour la réparation du produit.

En cas de retour anormal, abusif ou si l'acheteur n'a pas pris connaissance et appliqué les instructions des guides de dépannage mis à disposition par Amsterdam Air ce retour sera considéré comme retour non conforme et traité comme tel. De même, tous produits renvoyés sans numéro de suivi SAV seront systématiquement traités comme retour non conforme.

Il est rappelé que l'internaute est libre de choisir le mode d'envoi de son produit et de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis. Amsterdam Air ne prend en charge aucun de ces frais et ne saurait être tenu pour responsable de la non réception du colis de l'internaute.

Enfin, l'acheteur est responsable du mode d'emballage de son produit, lequel doit être réalisé de telle sorte que le produit puisse voyager sans risque de casse ou de dégradation.

La société Amsterdam Air s'engage à respecter les conditions générales imposées par les fabricants en matière de garantie.