

ROC AMADEUS (EPI catégorie III)

Politique de retour

1. Champ d'application

La présente politique s'applique à l'ensemble des produits commercialisés par Roc Amadeus, en particulier les équipements de protection individuelle (EPI) de catégorie III au sens du Règlement (UE) 2016/425 relatif aux EPI.

2. Principe général

En raison de la nature critique des produits (sécurité de l'utilisateur), les conditions de retour sont **strictement encadrées** afin de garantir que tout produit remis sur le marché présente un niveau de sécurité maximal.

3. Droit de rétractation (vente à distance)

Conformément à la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs :

- Le client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation.

Retour accepté uniquement si :

- le produit est **neuf**,
- **non utilisé**,
- **non installé**,
- **dans son emballage d'origine intact**,
- avec **scellés de sécurité non ouverts** (le cas échéant),
- accompagné de tous les accessoires et documents.

Retour refusé si :

- le produit a été **utilisé, même partiellement**,
- le produit présente des **traces de manipulation ou d'usure**,
- les **scellés de sécurité sont rompus**,
- l'emballage a été ouvert de manière à compromettre l'intégrité du produit.

Justification :

Conformément à la réglementation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens descellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou de sécurité.

4. Procédure de retour

1. Demande de retour via : [email / formulaire]
2. Validation par Roc Amadeus
3. Expédition du produit par le client (frais à sa charge sauf défaut produit)
4. Inspection qualité et sécurité à réception

Roc Amadeus se réserve le droit de refuser le retour si les conditions ne sont pas respectées

5. Produits défectueux ou non conformes

En cas de défaut, la **garantie légale de conformité** s'applique (24 mois).

Le client peut demander :

- réparation
- remplacement
- remboursement (si solution impossible)

Dans ce cas :

- retour accepté même si produit utilisé
- frais de retour pris en charge

6. Sécurité et traçabilité (spécifique EPI)

Pour tout retour, Roc Amadeus peut :

- enregistrer le numéro de série / lot
- analyser le produit
- conserver le produit à des fins d'expertise sécurité

Aucun produit retourné ayant été utilisé ne pourra être remis en circulation.

7. Produits exclus du retour

Sont exclus de tout retour (hors défaut) :

- produits utilisés ou mis en service

- produits dont la **sécurité ne peut plus être garantie**
- produits incomplets

8. Rappel produit / sécurité

En cas de défaut critique identifié :

- Roc Amadeus pourra procéder à un **rappel produit**
- Le client sera informé directement
- Les modalités (remplacement / remboursement) seront précisées au cas par cas