

GARANTIE « SATISFAIT OU REMBOURSÉ »



Pour qu'un produit bénéficie de la garantie "Satisfait ou Remboursé", il faut que l'information soit stipulée sur un support de vente publié par WAM (site internet www.wamkey.com, catalogue, brochure actualisée, etc.) ou tout document commercial remis au client lors de l'achat (bon de commande, mail de confirmation, facture etc.). La garantie est soumise à la condition que le client ait intégralement réglé sa commande avant réception de la marchandise. Les dispositifs financés à crédit ne sont pas éligibles à la garantie Satisfait ou Remboursé.

La durée de cette garantie est spécifiée sur le support de vente (site Internet, catalogue ou brochure actualisée, etc.). Le délai pour bénéficier de la garantie court à partir du jour où le client reçoit le produit. Si au terme de ce délai, le client n'a pas exprimé son désir formel d'en bénéficier et de retourner le produit, la garantie ne peut plus être invoquée pour obtenir un quelconque remboursement.

Pour bénéficier d'un remboursement, **le produit doit être retourné dans un état parfait et dans son emballage d'origine, lui-même dans un état parfait**. Il est donc fortement recommandé au client de conserver le suremballage dans lequel il a reçu son produit (celui sur lequel sont collées les étiquettes d'expédition du transporteur). Aucune étiquette ne doit être collée sur l'emballage d'origine.

Pour demander à bénéficier du remboursement intégral découlant de la garantie "Satisfait ou Remboursé", il convient **de remplir préalablement le formulaire** disponible sur notre site (pied de page, section Espace client "SAV/Demande de retour produit").

A réception de votre demande, si celle-ci intervient dans le délai prescrit, nous validerons votre demande dans les 3 jours ouvrés.

- Si vous vous situez en France Métropolitaine, nous vous adressons une étiquette transporteur à coller sur le suremballage et à remettre en bureau de poste. Ne collez rien sur l'emballage d'origine du produit !
- Si vous vous situez dans les DOM-TOM, la charge du retour vous incombe.

A réception du colis, si celui-ci contient **tous** les composants du produit couvert par la garantie, et si ceux-ci sont tous en parfait état, nous vous rembourserons votre achat sous 1 mois à réception de votre RIB.

Si, lors de la commande du produit bénéficiant de la garantie, vous avez également bénéficié d'un bon d'achat, le bénéfice de ce bon d'achat n'est acquis que si vous n'exercez pas votre droit à bénéficier du remboursement dans le cadre de la garantie "Satisfait ou Remboursé". Si vous décidez de bénéficier du remboursement dans le cadre de la garantie "Satisfait ou Remboursé", la valeur des produits reçus dans le cadre du bon d'achat et non retournés à WAM à l'état neuf et dans leur emballage d'origine sera déduite du montant du remboursement effectué par WAM.

A compter de la date d'acceptation de votre demande de retour, vous disposez d'un délai de 7 jours francs pour la France métropolitaine et de 15 jours francs pour les DOMTOM pour renvoyer votre colis avec accusé de réception et nous communiquer un numéro de suivi. Au-delà, aucun remboursement ne sera possible.

Pour toute question, écrivez-nous à wam@wamkey.com.



MONEY BACK GUARANTEE

Only products tagged with a "Money Back Guarantee" mention on our medias (website wamkey.com, brochures, etc.) or on any of our commercial document (order form, confirmation email, invoice, etc.) are covered with this guarantee. To be eligible, you must have fully paid for your order before receiving the goods. Devices financed on credit are not eligible for the Money Back Guarantee.

The duration of this guarantee is specified on the media (website, email, brochure, etc.) and starts the day you receive the product. After this duration, WAM will not be able to offer you any refund.

To get a full refund, **you must return the product in perfect condition, in its original packaging**, which must also be in perfect condition. Therefore, we strongly recommend that you keep all the materials used to ship the product to you (box, bubble wrap, etc.). Do not stick any labels on the original packaging of the product.

To request a full refund under the Money back Guarantee, the process requires that you **first fill out our online return form** (footer, "My account" -> "Return goods form").

If we receive your inquiry within the specified period, we will confirm your request within the next 3 working days and provide a complete list of the components you must return to WAM.

It is your responsibility to return the goods in perfect condition. Do not alter the original box of the device. Again, do not stick anything on the box.

- if the invoice address is located in Metropolitan France, you will receive a shipping label to affix to the outer packaging and to drop off at the post office. Do not stick anything on the original packaging of the product!
- if the invoice address is located in the DOM-TOM, you will have to pay for the return shipping.

When we receive your shipment, if **all** the components and the original packaging are in perfect condition, and if we have your bank details, we will refund your purchase within 1 month.

If you received any free or discounted products or a voucher with the product covered by the Money back guarantee, these free or discounted products or voucher will need to be sent back to us. If you wish to keep them, we will deduct their value from your refund.

Once your request is confirmed, it is your duty to organize the shipment under your sole responsibility in the next 7 days for Metropolitan France and 15 days for the DOM-TOM. Beyond this period, WAM will not accept any refund.

For any questions, please contact us at wam@wamkey.com.