



CONDITIONS DE REMBOURSEMENT 100% DU MONTANT DE NOS GARANTIES DE SERVICE ET DE SERVICE

1. RÉCLAMATIONS

1.1. Le Client, à compter de l'acceptation de la prestation, disposera d'un délai de 5 jours pour traiter toute réclamation relative à la prestation fournie à Rodahmar SL. Passé ce délai, les prestations seront considérées comme conformes et acceptées par le Client sans réclamation possible. La réclamation doit être traitée par e-mail adressé à notre compte de messagerie d'entreprise general@rodahmar.com

Dès réception de la demande de RMA, Rodahmar SL se réserve le droit d'autoriser ou non la RMA demandée, en fonction de l'état du service fourni et de ses conditions de garantie..

1.2. **Rodahmar SL n'acceptera un remboursement de 100 % du service fourni que si les circonstances suivantes se produisent :**

- a) Que le Client n'a reçu aucune réponse dans un délai de 48 heures après acceptation par notre service commercial.
- b) Qu'il s'agisse d'un envoi payable d'avance ou contre documents et que la mention des conditions de paiement de l'envoi figure clairement sur la facture de Rodahmar SL. Aucun remboursement de facture émise par Rodahmar SL ne sera accepté si les conditions de paiement ne sont pas payables d'avance ou contre justificatifs.
- c) Qu'une fois le service effectué ou la marchandise arrivée à destination, les documents originaux seront envoyés dans les 3 jours ouvrables suivants. Après un délai de réception maximum de 10 jours, si les documents originaux n'ont pas été reçus, 100% de la prestation sera remboursée.
- d) Il ne sera pas considéré comme remboursable ou les réclamations ou retours seront acceptés une fois que la marchandise a atteint sa destination ou que la marchandise est retenue par toute autorité compétente d'origine ou de destination ou que la marchandise a été bloquée par l'autorité compétente d'origine ou de destination, le client rejette définitivement, retourne, ne retire pas, ne réclame pas la marchandise à l'origine ou à destination.

1.3. Le Client, à compter de l'acceptation de la prestation, disposera d'un délai de 10 jours pour adresser à Rodahmar SL, par courrier électronique ou certifié, toute réclamation concernant les factures. En aucun cas une réclamation ne pourra justifier un retard ou une suspension du paiement du prix de la prestation fournie.

2. GARANTIE

2.1. Du fait de sa condition d'intermédiaire, la garantie qui couvre la prestation fournie au Client sera celle accordée par l'armateur, la compagnie maritime, la compagnie aérienne ou le transporteur. Cette garantie ne couvre que les imperfections physiques du matériau. L'intervention de Rodahmar SL se limite uniquement au traitement de la réclamation du client.

2.2. La garantie s'applique tant que la prestation fournie au Client s'effectue dans des conditions normales d'exploitation, telles que décrites dans nos offres ou dans les instructions reçues de nos clients. En aucun cas, il n'est garanti que le service fourni ou fourni est apte à répondre à une problématique particulière de l'utilisateur.

2.3. Rodahmar SL n'est pas tenu d'indemniser l'utilisateur ou des tiers des conséquences d'un retard d'expédition, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects, d'accidents subis par des personnes, de dommages à des biens non liés au service, de manque à gagner ou de manque à gagner, de dommages résultant de ou qui proviennent d'une détérioration, ou d'une perte de données enregistrées par l'utilisateur.

2.4 Le montant que Rodahmar SL paiera pour les services fournis sera limité au prix final de la facture émise par Rodahmar SL et sera totalement indépendant du prix actuel du marché.

Approuvé le 31/03/2022 par la Direction Générale de Rodahmar SL