



NORALSY

16, rue Lavoisier ZI
94437 Chennevières-sur-Marne Cedex

Créateur de contrôles d'accès

NOTE D'INFORMATION CLIENT

Mise à jour de nos nouvelles règles de gestion des échanges anticipés

Chers clients,

Nos services s'améliorent et se simplifient ! Nous souhaitons vous faire **bénéficier d'un service d'échange anticipé avantageux** pour que vous puissiez **assurer la sécurité des installations déjà en place avec un produit NEUF !**

A partir du 10 Décembre 2018, dès que notre service support valide votre échange anticipé :

1. Nous vous contacterons pour récupérer les détails de votre colis de retour, notamment la taille et le poids total. Nous procéderons ensuite au retrait de vos colis, **CE SERVICE EST GRATUIT !**

Comment faire ?

- Nous vous enverrons par e-mail votre bon de retour à éditer et à apposer sur votre colis.
- Nous vous ferons parvenir également un bon d'accord pour retour SAV à éditer et à joindre dans votre colis.

2. En parallèle, **un produit de remplacement NEUF vous est envoyé.**

Pour les produits sous garantie* dont le diagnostic Noralsy révèle un **défaut relatif à son utilisation, au vandalisme ou au vieillissement du produit ; et si Noralsy n'est pas l'origine de la cause du défaut :**

- Vous serez facturé :
 - Du coût du/des produit(s) de remplacement NEUF(S),
 - Des frais de gestion du dossier forfaitaire de 75€ (coût de traitement, diagnostic et logistique inclus).
- Un devis de réparation vous sera communiqué. Passé le délai de validité de ce dernier, nous conserverons votre produit durant un mois avant de nous réserver le droit d'utilisation à notre propre gré.

Veillez noter que seuls les produits conçus et fabriqués par Noralsy sont concernés par les échanges anticipés.

Pour tous renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à contacter notre service support au 01 49 62 20 20.

**Selon les conditions générales de ventes en vigueur*

A Chennevières-sur-Marne,
Le 5 Décembre 2018

La Direction

NORALSY SA