



Depuis le 01.01.2024, afin de vous garantir toujours plus de fluidité dans le traitement de vos demandes de retour, nous n'acceptons plus les colis qui n'ont pas fait l'objet d'une demande d'autorisation de retour via l'extranet.

# PROCÉDURE DISTRIBUTEUR



**FORMULER UNE DEMANDE D'AUTORISATION DE RETOUR SAV**  
sur le site [WWW.VIRAX.COM](http://WWW.VIRAX.COM) > rubrique SAV

**VALIDATION DE VOTRE DEMANDE**  
et envoi par email du document d'autorisation par Virax

## PRODUIT SOUS GARANTIE

moins de 2 ans, sauf défaut d'utilisation

**JOINDRE AU RETOUR**  
le document d'autorisation de retour et la facture d'achat

## PRODUIT HORS GARANTIE

plus de 2 ans, avec forfait

**JOINDRE AU RETOUR**  
le document d'autorisation de retour et le bon de commande forfait

## PRODUIT HORS GARANTIE

plus de 2 ans, hors forfait

**JOINDRE AU RETOUR**  
le document d'autorisation de retour

**RÉCEPTION DU MATÉRIEL**  
et confirmation par email de Virax

**RÉPARATION OU ÉCHANGE**

**RÉEXPÉDITION DU MATÉRIEL**  
et confirmation par email de Virax

SI ACCEPTÉ

Accepter ou refuser par email le devis réalisé par Virax : [sav@virax.com](mailto:sav@virax.com)

SI REFUSÉ

**RETOUR** en port dû (25 €)  
ou **DESTRUCTION** (gratuit)



**SAV** SERVICE APRÈS-VENTE **virax**

Tél : 03 26 59 56 96  
Email : [sav@virax.com](mailto:sav@virax.com)