

ZI 32 rue Aristide Bergès

31270 CUGNAUX

Toulouse (France)

Tel. +33 (0) 534 501 710

Fax +33 (0) 534 501 711

Procédure de retour de marchandises destinée aux magasins et revendeurs

Veillez trouver ci-dessous notre procédure de retour de marchandises :

Pour toute demande de retour de marchandises défectueuses, le responsable du magasin revendeur doit :

- **Faire une photocopie du ticket de caisse** justifiant l'achat et la période de garantie (1 an)
Ne pas nous retourner de listing informatique, merci.

- Indiquer **le jour de reprise du produit** .

- S'assurer des bonnes **raisons de retour de la machine par le client** :
panne moteur, mandrin HS....

**Merci de nous décrire les pannes avec un maximum de précision et
s'assurer que le retour ne soit pas dû à une pièce d'usure.**



**LA MAUVAISE UTILISATION D'UN PRODUIT - UN EMBALLAGE DEFFECTUEUX –
DES CAPACITES INSUFFISANTES ET NON RESPECTEES – L'USURE DES
CONSOMMABLES - LES RETOURS NON JUSTIFIES N'ENTRENT PAS DANS LE
CADRE DE LA GARANTIE
LES PRODUITS NEUFS & INVENDUS NE SERONT PAS REMBOURSES**

- **Adresser un fax au 05.34.501.711 de demande d'accord de retour**
conformément à notre document ci-joint, **mentionner la quantité, la référence BUILDER ELEM**
(**MJK... BDAV.. inscrit sur le produit**) des produits à retourner , ainsi que le motif de retour .

- Joindre à ce fax **les photocopies de tickets de caisse**

Vos demandes d'accord de retour devront nous être retournées pour

- un **minimum de 5 pièces**,

ou

- dans un délai de **2 mois maximum** après le retour des produits défectueux au magasin.

ZI 32 rue Aristide Bergès

31270 CUGNAUX

Toulouse (France)

Tel. +33 (0) 534 501 710

Fax +33 (0) 534 501 711



La société BUILDER ELEM réceptionne la demande par fax et génère un accord de retour avec :

- les quantités,
 - les prix,
 - nos conditions de retours*
 - adresse à laquelle la marchandise devra nous être retournée à votre charge,
 - Prévenir votre transporteur de la prise de **rendez-vous obligatoire**
- **un double de l'accord de retour est à conserver** avec votre bon de sortie car il est rappelé sur l'avoir comptable et permet d'assurer le suivi logistique des produits en retour.

*

- **Bon pour retour et Avoir après contrôle**

- **Refus**

Dans le cas de refus de reprise après contrôle, la machine restera à votre disposition pendant un délai de 20 jours et devra être enlevé à vos frais.

A réception de l'accord de retour SAV, contactez votre transporteur pour livraison chez :

PLATE FORME SAV BUILDER ELEM

ZI du casque

32 impasse Aristide Bergès

31270 CUGNAUX

Prise de rendez vous obligatoire le matin uniquement au 05 34 50 17 10

Faire mention sur le bon de transport

Vous avez un délai de 60 jours maximum après réception de l'accord de retour pour nous faire parvenir les palettes, livraison comprise.

Les frais de port retour sont à la charge du magasin

Pour les commandes de pièces détachées,

Veillez les adresser par un fax à votre entête en précisant la référence de la machine concerné par la demande de pièces.

Si possible joindre une vue éclatée.

**Merci de faire 1 demande par rayon : outillage ou jardin
si vous souhaitez 2 avois distincts**



Groupe

