

Procédure pour un Retour de marchandise



Procédure pour une Demande de Réparation SAV

Motifs du retour :

- Erreur de quantité
- Erreur de référence d'article
- Retour d'échantillon client ou de produit de démonstration
- Matériel cassé au transport
- Matériel défectueux (hors réparation)
- Autre motif

Le Client procède à une «**Demande de Retour**» auprès du service ADV de Kerbl France :

Votre contact : Mélanie Bitsch
Tel : 03 89 62 26 31
Email : mb@kerbl-france.com

- ⇒ attribution d'un **numéro de dossier**
Ce numéro est à indiquer sur le Bon de retour et est nécessaire pour le suivi du dossier

Le Client expédie la marchandise faisant l'objet un bon de retour chez Kerbl France, accompagné du Bon de Retour dûment complété avec le numéro de retour et le motif du retour.

Tout envoi non accompagné de ce formulaire ne sera ni réceptionné, ni traité

Le cas échéant une Demande de Litige peut également être ouverte.

Sous Garantie¹ :

L'application de la garantie sera déterminée suivant la **facture d'achat** du client final² (copie facture à joindre impérativement) et suivant la garantie attribuée par le fabricant

Le Client envoie, à sa charge, chez Kerbl France :

- Le produit défectueux
- Le formulaire «**Demande de réparation SAV**» complété
- la copie de la facture d'achat de son client

Kerbl France répare ou remplace le produit sous garantie

Kerbl France renvoie le produit au Client, sans frais

Hors Garantie :

L'application de la garantie n'est plus possible (hors temps de garantie attribuée par le fabricant).
⇒ Un **devis de réparation** peut être demandé par le client.

Pour une demande de devis, le Client envoie, à sa charge, chez Kerbl France :

- Le produit défectueux
- Le formulaire «**Demande de réparation**» complété

Kerbl France fait un diagnostic de la panne et une estimation du montant des réparations. Un envoi du devis au client est effectué dans les cas suivants :

- demande de devis par le client
- OU
- montant supérieur à l'accord préalable indiqué dans le document «Demande de réparation»

Si le client accepte le devis :

- Réparation et facturation au client

Si le client n'accepte pas le devis :

- Retour du produit défectueux au client et facturation des frais de retour
- OU
- Destruction du produit

Bon de retour (hors SAV)

A joindre au matériel expédié !

KERBL

Service Litiges
3, rue Henri Rouby
BP 46 - ZI SOULTZ
68501 GUEBWILLER CEDEX
www.kerbl-france.com

Votre interlocuteur
Mélanie Bitsch
mb@kerbl-france.com
Tel : +33 (0)3 89 62 26 31
Fax : +33 (0)3 89 62 30 36

Numéro de client : _____
Nom du client : _____
Adresse : _____
CE Ville : _____
Contact : _____
N° et pour question éventuelle : _____

IMPORTANT : les retours de marchandises ne peuvent être traités et renvoyés en port payé qu'après accord, et accompagnés du bon de retour complété.
Nous vous prions de nous demander un numéro de retour par téléphone ou par mail.

Informations sur le retour

Informations	Quantité retournée	Motif du retour	Explications
N° de retour	Pièces	01 Erreur quantité 02 Erreur référence article 03 Erreur adresse client 04 Retour échantillon client ou démonstration client	05 Matériel endommagé lors du transport 06 Autre motif (spécifier)

Ref : _____
Signature du client : _____

Formulaire de déclaration de litige

KERBL

Service Litiges
3, rue Henri Rouby
BP 46 - ZI SOULTZ
68501 GUEBWILLER CEDEX
www.kerbl-france.com

Votre interlocuteur
Sonia Fekih Romdhane
sfr@kerbl-france.com
Tel : +33 (0)3 89 62 26 40
Fax : +33 (0)3 89 62 50 52

Afin de traiter au mieux vos réclamations, nous vous remercions de bien vouloir compléter les informations demandées ci-dessous, et de renvoyer ce document, par fax ou par mail

Renseignements Client

Nom : _____ Contact et tél. : _____
N° compte client : _____ N° de BL ou de Facture concernant le litige : _____

Nature du litige

Référence article Kerbl	Désignation	Quantité	Nature du Litige*	A Remplir	A lier	Etablir Avoir	A refacturer

Remarques éventuelles : _____

Date : _____ Signature/Cachet de l'entreprise : _____

* NATURE DU LITIGE
A. MANQUANT
B. EXCÉDENT
C. INVERSION REFERENCES
D. NON COMMANDE
E. CASSE / AVARIE
F. AUTRES

Pour rappel, tout litige à la livraison est à déclarer dans un délai de 3 jours maximum

Demande de réparation S.A.V.

A joindre au matériel expédié

KERBL

Service Après-Vente
3, rue Henri Rouby
BP 46 - ZI SOULTZ
68501 GUEBWILLER CEDEX
www.kerbl-france.com

AKO

Cachet ou coordonnées du revendeur : _____
Cadre réservé au revendeur : _____

Adresse du client
Nom, prénom : _____
Rue : _____
CE VILLE : _____
N° tel pour question éventuelle : _____

N° de client : _____
Contact : _____
N° tel : _____

Le client souhaite :

Réparation sous garantie (facture et/ou certificat de garantie à joindre obligatoirement)

Réparation hors garantie jusqu'à : _____ €

Faire établir un devis / forfait de réparation

Indications importantes :

REF Kerbl : _____
Désignation du produit : _____

Type de réclamation / Description du défaut : _____

A renvoyer en port payé ! Les réparations envoyées en port payé ne sont pas acceptées

Date : _____ Signature du client : _____

Les formulaires sont téléchargeables depuis notre site internet www.kerbl.fr, ou, sur simple demande, transmis par mail ou par fax

¹ Appareils pouvant bénéficier de la garantie : appareils électriques, caméras, appareils à gaz...

² Facture du client final