



Feuille de remarque – Retours

Chère cliente, cher client

Les retours sont traités en 30 jours après réception.

Les commandes spéciales et les accessoires IT (par exemple les cartouches, toners, etc.) sont traitées séparément et peuvent exiger un temps de travail administratif jusqu'à 60 jours après le retour de la marchandise.

- **Accessoires de matériel informatique défectueux (cartouches tambours, rubans encreur) ne peuvent qu'être crédités s'il y a une description de faute précise et une impression d'échantillon ou de teste.**
- **Des cartouches qui n'ont pas été commandées chez nous dans les derniers trois mois, ne seront pas ou seulement partiellement créditées.**






Vous recevrez pour tous les retours une communication si la marchandise a été créditée ou pas et pour quelle raison.

Veillez prendre note du suivant:

- Ne pas ajouter de nouvelles commandes aux retours.
- Ajouter une copie du bulletin de livraison ou utiliser le formulaire des retours sur notre site internet. Sinon, nous sommes obligés de vous facturer les frais de traitement de 10% de la valeur de marchandise, au moins Fr. 10.--.
- Indiquer la raison du retour.
- Décrire les articles défectueux en détail. Ajouter, si possible, un échantillon d'impression des cartouches et des toners.
- Les marchandises ne peuvent qu'être créditées dans l'emballage original et en état pas endommagé.
- Des marchandises qui arrivent chez nous après 30 jours de votre commande, des frais de traitement de 10 % de la valeur de marchandise, au moins Fr. 10.--, vous seront facturés.
- Marquer bien les réparations. Celles-ci seront transmises par nous au département des réparations.
- Si vous êtes fournis de notre chauffeur, vous pourrez donner les retours directement à lui.
- Si vous êtes fournis par la poste, veuillez vous adresser à notre service client.
Téléphone 052 320 20 20.

Nous vous remercions de votre support et nous nous tenons à votre disposition pour tout autre renseignement.

Votre équipe du management de qualité Schoch Vögtli SA

1	2	3	4	5
				
Cocher ou indiquer le motif de retour sur le bon de livraison.	Uniquement en cas d'envoi postal: Appeler le service clients et demander une étiquette de retour. Celle-ci sera ensuite envoyée au format PDF.	Envoi postal Joindre le bon de livraison avec l'article défectueux dans le paquet et coller l'étiquette de retour dessus. Transporteur: Remettre le bon de livraison avec l'article défectueux dans le Logbag ou la Logbox.	Le retour peut être effectué: <ul style="list-style-type: none"> • par La Poste, • par Relais Colis • via notre transporteur 	A la réception de la marchandise, l'article est examiné et un avoir est établi.