

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

**Document à joindre impérativement avec tout retour approuvé**

**SOCIETE :**

Interlocuteur :  
Adresse e-mail :

**DATE :**

N° de client :  
Date de commande :  
Date de livraison :  
Vos références :

**MOTIF DE LA DEMANDE :**

<b>Problème de tarification</b>			
<b>Problème de livraison :</b>	<b>Motif :</b> Retard de livraison Article manquant Articles ne conviennent pas Autre :	<b>Commentaires :</b>	
<b>Problème de qualité :</b>	<b>Motif :</b> Casse Dimensions Autre :	<b>Durée d'utilisation :</b> - de 6 mois - de 12 mois + de 1 an	<b>Jamais utilisé</b>
<b>Demande de retour :</b>	<b>Motif :</b> Le client a annulé Erreur de commande Retour de stock Autre :	<b>Commentaires :</b>	

**DETAIL ARTICLES :**

Référence	Désignation	Qté	N° du BL	N° de fact.	Prix d'achat	

**MODALITE DU RETOUR :** (cadre réservé aux équipes de Weweler Colaert)

Votre interlocuteur :				Tel : +32 57 34 62 01		Fax : +32 57 34 62 08	
<b>ACCORDÉ</b> N°			<b>REFUSÉ</b> N°				
Abattement	%	Oui	Non	Frais de dossier & manutention :		Oui	Non
Transport : organisé par le client				Oui	Non	A la charge du client : Oui Non	
<b>Observations :</b>   							
En retournant les marchandises le client accepte les conditions validées dans ce document.							

## CONDITIONS PARTICULIERES DES RETOURS CLIENTS

### 1. Réclamation par écrit :

Toutes réclamations doivent se faire par écrit en utilisant le formulaire FORM 08-05-04 dûment complété à envoyer :

- Par e-mail : [retour@weweler.eu](mailto:retour@weweler.eu)

**Ou**

- Par fax au : +32 57 34 62 08

Ce document devra, en cas d'acceptation de votre réclamation par Weweler-Colaert, accompagner vos marchandises lors du retour et a une validité de 1 mois à compter de l'acceptation du retour par Weweler-Colaert.

### 2. Délais à respecter :

Le client a l'obligation de vérifier les marchandises au moment de la livraison et devra informer Weweler-Colaert dans un délai de 8 jours pour poser toutes réclamations relatives aux articles manquants, non commandés ou endommagés.

Dans le cas d'un problème de qualité ou d'un vice caché, celui-ci doit être communiqué à Weweler-Colaert par écrit dans un délai de 8 jours suivant le constat.

A défaut de respecter ces délais, Weweler-Colaert se réserve le droit de ne plus accepter la demande.

### 3. Documents à fournir :

Dans le cadre d'une prise sous garantie il est indispensable de nous fournir les éléments suivants afin que notre département qualité puisse analyser votre demande :

- **Explication détaillée des raisons de la demande**
- **Date de montage et de démontage de la pièce**
- **Photos de la pièce défectueuse :**
  - Vue d'ensemble de la pièce
  - Zoom sur l'anomalie de côté
  - Zoom sur l'anomalie de face
  - Vue de la référence (étiquette)
  - Vue du code de production estampé

### 4. Acceptation de la réclamation et modalités du retour

#### ➔ **Acceptation préalable**

Votre demande fera l'objet d'une analyse par notre service commercial ou qualité.

**Avant tout retour vous devez attendre notre acceptation et les modalités de celui-ci. Le formulaire de réclamation accepté par Weweler-Colaert est à joindre obligatoirement aux marchandises retournées.**

#### ➔ **Modalités**

Dans le cadre d'une erreur de notre part et à condition de pouvoir justifier cette erreur par des documents écrit (bon de commande par exemple), Weweler-Colaert s'engage à reprendre les marchandises à ses frais.

Dans le cas contraire des frais d'abattement ou de manutention seront déduits de l'avoir, notamment :

- **Erreur de commande ou annulation du client :**
  - Transport à votre charge
  - Frais de dossier et de manutention de **25 € minimum**.
- **Demande de retour de stock :**
  - Un abattement de 20 % minimum sera déduit du prix actuel
  - Frais de manutention de 25 € par ligne d'ordre
  - Transport organisé par vous-même et à votre charge.

Seules les marchandises qui ont été livrées par Weweler-Colaert et qui sont encore gardées en stock/en gamme peuvent faire l'objet d'une demande de retour. En outre, celle-ci ne doivent pas être endommagées ou modifiées et doivent porter le n° d'identification original.

***Les marchandises retournées sans demande préalable et sans notre acceptation seront refusées ou reprises systématiquement avec un abattement et des frais de gestion et manutention majorés.***