



- PROCEDURE DE RETOUR -

MODE D'EMPLOI D'UN RETOUR

1. Demander un n° d'autorisation auprès du service client à cette adresse : service-client@onlinexpress.fr.
2. Emballer le produit et apposez l'étiquette d'autorisation de retour sur le colis.
3. Envoyez votre colis.
4. A réception et contrôle du produit, un avoir est crédité dans votre compte client.

LES REGLES D'ACCEPTATION D'UN RETOUR

De façon générale, peuvent nous être retournés :

- Les produits défectueux entrant dans le cadre de la garantie constructeur,
- les produits livrés par erreur,
- les produits constatés endommagés à réception.

Ne peuvent être pris en compte dans le cadre de la garantie :

- Les produits inutilisés dont le conditionnement a été altéré (étiquette autocollante et/ou écriture sur le conditionnement,...),
- les produits dont la date de garantie expire dans les deux mois à date de réception des produits en nos locaux,
- les cartouches d'impression ayant été modifiées ou altérées de quelque façon que ce soit,
- les produits analysés conformes aux spécifications techniques de qualité du constructeur,
- les cartouches d'impression vides.

Pour les colis constatés endommagés ou manquants à réception, la demande client ne pourra être prise en compte que si des réserves ont été mentionnées sur le bon de transport. Pour les produits dont l'emballage est constaté détérioré à l'ouverture des colis, manquants ou erronés, le client doit contacter le service client à cette adresse : service-client@onlinexpress.fr.



ETIQUETTES D'AUTORISATION
DE RETOUR DE MARCHANDISES

DC-24 / A

Emetteur :

Destinataire :

Faisant suite à votre demande, nous vous confirmons notre accord pour la reprise des marchandises dont vous trouverez ci-après le n° d'autorisation et l'étiquette d'expédition à coller sur les colis.

Référence de la demande (si il y a) :

Pièces jointes (si il y a) :

Les conditions commerciales de reprise seront déterminées à l'issue des résultats de l'analyse des produits par notre Service de Retours Clients.

Vous trouverez ci-joint des étiquettes autorisant la reprise des marchandises que vous voudrez bien coller sur chaque colis à reprendre par notre transporteur.

Veillez protéger et emballer les produits (dans leur emballage d'origine) dans des cartons afin d'assurer leur protection à l'étiquetage et à l'expédition.

Merci d'avance



RETOUR AUTORISE DE MARCHANDISES

Bénéficiaire : _____

N° d'autorisation : _____

Adresse de retour :

**UFP TROYES
Parc Logistique de l'Aube - Entrée Nord
Bâtiment 1
Parc A5-Sortie 21
10800 SAINT LEGER PRES TROYES**

Rappel de nos conditions générales de reprise des produits

De façon générale, peuvent nous être retournés :

- Les produits défectueux entrant dans le cadre de la garantie constructeur,
- les produits livrés par erreur,
- les produits constatés endommagés à réception.

Ne peuvent être pris en compte dans le cadre de la garantie :

- Les produits inutilisés dont le conditionnement a été altéré (étiquette autocollante et/ou écriture sur le conditionnement,...),
- les produits dont la date garantie expire dans les deux mois à date de réception des produits en nos locaux,
- les cartouches d'impression ayant été modifiées ou altérées de quelque façon que ce soit,
- les produits analysés conformes aux spécifications techniques de qualité du constructeur,
- les cartouches d'impression vides.

Pour les colis constatés endommagés ou manquants à réception, la demande client ne pourra être prise en compte que si des réserves ont été mentionnées sur le bon de transport. Pour les produits dont l'emballage est constaté détérioré à l'ouverture des colis, manquants ou erronés, le client doit contacter le service client à cette adresse :

service-client@onlinexpress.fr

Pour les cas sortant des conditions générales de reprises, l'autorisation et les conditions commerciales sont décidées sous l'autorité de la direction des ventes.