

# Formulaire pour réparation et de retours

info@bsw.swiss

## Information du client

N° client

Société

Responsable nom

Responsable téléph.

Responsable e-mail

Votre commission

## Données de commande (l'indication de la pièce défectueuse est obligatoire)

N° de commande

N° bulletin de livraison

N° de facture

Numéro de retour (spécifié par BSW SECURITY)

## Raison d'envoi retour / demande de traitement

- Réparation                       Réparation sous garantie                       Échange sous garantie                       Réclamation  
 Livraison erronée                       Commande erronée                       Livraison anticipée                       Devis  
 Note de crédit                       .....

## Données de position

Quantité	N° article	Date de mise en service	Remarques / Défaut

## Signataire

Nom (en caractère d'imprimerie)

Lieu / Date

Signature

S'il vous plaît prenez note des conditions pour le renvoi de matériel !

---

## CONDITIONS

---

### Retours

Les versions spéciales et les produits fabriqués sur mesure ne seront pas repris.

**Les retours non conformes aux conditions ci-dessous ne seront pas acceptés et seront renvoyés à l'expéditeur à ses frais.**

Les articles ne peuvent être retournés qu'avec l'accord préalable de notre service commercial interne ou de notre service des retours et des réparations.

- La marchandise doit être retournée à l'état neuf et dans son emballage d'origine. Tous les accessoires ainsi que les instructions de montage, les schémas et les notices d'utilisation doivent également être retournés. Les articles non emballés ne pourront être acceptés en raison du risque d'endommagement de la surface.
- Le formulaire de réparation et de retour dûment complété ainsi qu'une copie de la facture ou du bon de livraison doivent être joints.

### Réparations

- Les réparations express doivent obligatoirement faire l'objet d'une concertation préalable avec le service des retours et des réparations. Dans le cas contraire, le traitement immédiat ne pourra être garanti.
- Le formulaire de réparation et de retour dûment complété ainsi qu'une copie de la facture ou du bon de livraison doivent être joints.
- Une description précise du défaut ou de l'état est indispensable: les mentions «défectueux», «défectueux à la réception» ou «ne fonctionne pas» ne sont pas suffisantes.

---

## COÛTS

---

### Retours

Les articles retournés contre un avoir seront contrôlés par nos soins et réintégrés au stock. Ensuite, nous établirons une note de crédit dans laquelle nous facturerons les montants suivants pour le travail de contrôle, de remise en stock, etc.:

**Retours effectués dans les 20 jours à compter de la date du bon de livraison**

- Valeur nette de la marchandise inférieure à CHF 500.00: déduction d'un forfait de base de CHF 50.00
- Valeur nette de la marchandise supérieure à CHF 500.00: déduction d'au moins 10% de la valeur nette de la marchandise

**Retours effectués dans les 40 jours à compter de la date du bon de livraison**

- Déduction d'un forfait de base de CHF 50.00 plus 20% de la valeur nette de la marchandise

**Les retours effectués après 40 jours à compter de la date du bon de livraison pourront être approuvés par BSW à titre exceptionnel**

- Déduction d'un forfait de base de CHF 50.00 plus au moins 40% de la valeur nette de la marchandise

### Réparations

Les réparations seront facturées au temps passé. Les tarifs forfaitaires suivants s'appliquent:

- Petite réparation: pas plus de 1h de travail: **80 CHF**
- Réparation moyenne: pas plus de 1,5h de travail: **150 CHF**
- Grande réparation: plus de 1,5h de travail: **220 CHF**

Les pièces de rechange utilisées et les frais de port et d'emballage ne sont pas compris dans ces tarifs forfaitaires et seront facturés en sus.