****

**Sujet : Votre demande de reprise de commande**

Madame, Monsieur,

Le document de « retour marchandises » est utilisé pour retourner des marchandises livrées ou annuler complètement ou partiellement une transaction d’achat pour un ou plusieurs articles.

Avant que le retour soit organisé, il vous faut remplir le formulaire de retour dont vous trouverez un exemplaire en annexe. Merci d’avance de compléter votre numéro client, le numéro de bon de livraison, les articles concernés, les quantités et la raison du retour.

**S’il s’agit d’articles endommagés, il faut absolument ajouter des photos à votre demande de retour.**

Une fois le document complété, vous l’envoyez exclusivement à l’adresse e-mail ci-dessous:

retours@exaclair.eu

Après réception de votre formulaire de retour, notre service client va faire le nécessaire pour traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Le document de retour peut également être téléchargé sur notre site [www.exaclair.be](http://www.exaclair.be)

Nous vous prions d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de nos sincères salutations.

ExaClair SA

**FORMULAIRE DE RETOUR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° client\*** | **N° BL\*\*** | **Article** | **Quantité** | **Raison du retour\*\*\*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\* N° client : Vous pouvez retrouver votre numéro client sur vos factures

\*\* BL : Bon de livraison

\*\*\* Raison du retour : Vous trouvez la liste des raisons du retour sur la page suivante

**Raisons du retour**

1. Erreur client à la commande
2. Erreur représentant à la commande
3. Ma livraison correspond à ma confirmation de commande
4. Ma livraison ne correspond pas à ma confirmation de commande
5. Article défectueux
6. Transport : articles endommagés
7. Transport : livraison à une mauvaise adresse
8. Erreur prix facturés
9. Articles manquants
10. Articles excédents
11. Autre raison : à définir par le client