

Cher client,

Lorsque vous devez retourner un produit, vous souhaitez bien sûr que les choses se déroulent le plus facilement possible. Nous aussi. C'est pourquoi nous avons quelque peu affiné notre procédure de retour. Désormais, nous pouvons vous garantir un traitement encore plus rapide des marchandises retournées ou retours.

Si vous suivez les directives reprises dans la procédure de retour ci-dessous, nous serons en mesure de vous aider plus rapidement.

A. COMMUNICATION D'UN RETOUR

1. Communiquez tout retour de marchandise par téléphone, par écrit (via e-mail ou fax), ou en personne auprès d'un **point de contact officiel BOSS paints**. Vous en trouverez la liste ci-dessous :

point de contact	tél.	fax	mail / site Web	horaires
BOSS paints : Service commercial interne	056 / 738 333 of via votre contact direct	056 / 738 299	order@boss.be	lu-je : 08.00 - 17.30 ve : 08.00 - 16.00
BOSS paints : Service des réclamations	056 / 738 270	056 / 738 259	/	lu-je : 08.00 - 17.30 ve : 08.00 - 16.00
dépôt : service d'enlèvement Waregem	056 / 738 200	/	/	lu-je: 07.00 - 17.30 sans interruption ve : 07.00 - 16.00 sans interruption
dépôt : BOSS paints Anvers	03 / 449 40 96	/	/	lu-ve : 07.30 - 17.00 sans interruption
dépôt : BOSS paints Bruges	050 / 393 404	/	/	lu-ve : 07.30 - 17.00 sans interruption
depot: BOSS paints Gent	09 / 242 05 11	/	/	lu-ve : 07.30 - 17.00 sans interruption
dépôt : fonction dépôt - Colora	Points d'enlèvement colora : consultez http://www.colora.be/winkel/zoek.do			
Bossvip	/	/	www.bossvip.be	/

Attention : Votre représentant, coach colora ou chauffeur ne constitue pas un point de contact officiel pour les retours. Il ne pourra dès lors pas ramener les marchandises à BOSS paints. Cependant, il se fera un plaisir de vous orienter vers l'un des points de contact officiels.

2. Mentionnez clairement **le nombre** de pièces retournées et **le motif**. Indiquez aussi **le numéro d'article** ou **décrivez clairement** l'article.

Si vous disposez d'informations supplémentaires utiles, mentionnez-les également dès le début. Nous aurons ainsi en main toutes les informations nécessaires concernant votre retour avant même que les marchandises n'arrivent chez nous.

B. DELAI DE DEMANDE

1. **En règle générale**, les retours doivent être signalés dans les **1 mois calendrier** après livraison pour que vous puissiez bénéficier d'un crédit maximal.
2. Les retours résultant d'une **plainte technique** relèvent du **traitement des plaintes**.

C. REFUS D'UN RETOUR

BOSS paints se réserve le droit de refuser les marchandises suivantes si le retour ne résulte pas d'un problème de livraison ou de qualité :

1. Produits n'ayant pas été achetés chez BOSS Paints
2. Produits sur mesure / Commandes spéciales¹ :
 - a. Couleurs sur mesure
 - b. Peintures réalisées par MY-MX
 - c. Articles avec numéro de bains
 - d. Articles hors gamme ou commandé sur mesure chez un de nos fournisseurs
3. Marchandises arrivant chez nous sans document de reprise
4. Produits en promotion
5. Produits dont on sait à l'avance qu'ils sont sans valeur pour BOSS paints
6. Marchandises achetées plus de 1 mois auparavant chez BOSS paints
7. Marchandises actuellement en liquidation, achetées à remise de liquidation ou actuellement en vente à remise de liquidation.

Si l'un de ces cas n'est constaté que lorsque les marchandises sont déjà parvenues à BOSS paints, celles-ci vous seront renvoyées lors de la livraison suivante, sans êtres créditées.

D. ENLEVEMENT D'UN RETOUR

1. Les marchandises à reprendre pourront être remises à BOSS paints uniquement des façons suivantes :
 - a. vous ou une personne déléguée par vous les amenez au service d'enlèvement / dépôt
 - b. notre service de transport vient les chercher

Ce n'est que de cette manière que nous sommes en mesure de garantir que l'administration et le traitement des retours se dérouleront correctement et dans les délais convenus. Aucune autre façon d'accepter les retours ne sera autorisée (par ex. dépôt des marchandises chez un représentant,...).

2. Les marchandises renvoyées via notre service de transport seront enlevées lors de la livraison suivante, sauf s'il en a été convenu autrement.
3. Un chauffeur ne pourra emporter les retours que s'ils sont accompagnés d'un document de reprise.

E. QUE SE PASSE-T-IL SI LES MARCHANDISES NE SONT PAS PRÊTES LORS DE L'ENLEVEMENT ?

Si, lors de la livraison suivante ou à la date convenue, le chauffeur veut emporter les retours et que les marchandises ne sont pas prêtes, le chauffeur laissera à votre intention un document de reprise estampillé. Sur le document, il vous est notamment demandé de communiquer à nouveau le retour si vous souhaitez un nouvel enlèvement.

¹ Un article commandé constitue une commande spéciale si l'article n'est pas disponible en stock chez BOSS paints et doit dès lors être commandé ou produit spécialement sur demande du client.

Les informations suivantes vous seront utiles à cet égard :

- Le délai de demande sera simplement repoussé. Si vous dépassez par conséquent le délai normal de 7 jours calendrier après livraison, les conditions de crédit seront automatiquement réduites.
- Le document de reprise sera barré chez BOSS paints. Les marchandises seront uniquement enlevées si vous entrez de nouveau la demande.
- Si vous signalez un retour pour la seconde fois, conservez le numéro du premier document de reprise. Cela nous permettra de retrouver facilement toutes les données d'origine et de les copier dans le nouveau document.
- Si vous avez loué les marchandises à enlever chez BOSS paints, les jours supplémentaires de location seront comptés, car nous facturons toujours le nombre de jours effectifs.

F. CONTROLE DE QUALITE DES MARCHANDISES

Dès que les marchandises arrivent chez BOSS paints, nous effectuons un contrôle de qualité qui indiquera si les marchandises sont propres à être revendues, sans valeur ou traitables. Nous déterminerons ainsi le montant que vous pouvez récupérer.

Un article retourné est

- **propre à être revendu** s'il s'avère conforme, et ce sans traitement supplémentaire, à la version actuelle de l'article, et peut dès lors être immédiatement remis en magasin.
- **sans valeur** s'il ne peut être revendu dans l'état dans lequel vous nous l'avez retourné, et si nous ne pouvons pas non plus le rendre propre à la vente en le traitant.
- **traitable** s'il ne satisfait pas aux conditions faisant de lui un article propre à être revendu ou sans valeur.

G. REGLES DE crédit

La valeur de crédit des marchandises dépendra du contrôle de qualité et du délai de demande, c.-à-d.

- Les marchandises retournées seront créditées à 100% si le retour est signalé dans les un mois suivant la livraison, et si les marchandises sont dans leur état d'origine (100% intact)
- dans le délai de demande spécifié, c.-à-d. 1 mois après livraison (c.-à-d. du délai séparant la livraison des marchandises et la communication du retour de celles-ci).
- le produit ne se trouve pas sur la liste des restrictions concernant les produits (voir point C – refus d'un retour).

Les marchandises retournées en raison d'une plainte ne sont pas concernées par ces règles de crédit. Si la plainte portant sur la qualité est justifiée, vous serez bien sûr crédité à 100%.

H. MESURES INTERNES POUR UN TRAITEMENT RAPIDE DES RETOURS

1. Toute plainte portant sur la qualité sera traitée individuellement et le plus rapidement possible par BOSS paints. Le traitement de votre plainte prime sur la procédure de retour.

2. Il existe différents canaux officiels pour signaler un retour (voir point A – Communication d'un retour) et ce, afin que le traitement de votre retour se déroule de façon adéquate et pour éviter toute perte de temps inutile.
3. Lorsque vous communiquerez un retour, nos collaborateurs rassembleront un maximum d'informations à ce sujet et les noteront sur le document de reprise. Nous disposerons ainsi de toutes les informations nécessaires lorsque votre article nous parviendra.
4. BOSS paints enlèvera les retours lors de la livraison suivante à votre adresse, sauf s'il en a été convenu autrement lors de la communication de votre retour. Si vous n'avez pas passé de nouvelle commande dans la semaine suivant la communication du retour, le service de transport vous contactera pour convenir d'un enlèvement spécial. Nous souhaitons ainsi éviter que les marchandises à retourner restent trop longtemps chez vous.
5. BOSS paints garantit que les marchandises retournées seront créditées dans les 3 semaines après la réception du retour par BOSS paints.
6. Lors de la fermeture d'un magasin, il est possible de décider à l'avance quels sont les articles qui pourront ou non être retournés à BOSS paints, sous réserve du contrôle qualité. Dans ce cas, certains écarts à la procédure de retour standard pourront être admis. Veuillez contacter votre représentant pour connaître les règles précises relatives à ce sujet.

I. MESURES EN CAS D'ABUS

Nous partons du principe que les règles reprises ci-dessus sont claires et seront respectées par les deux parties. Si nous constatons un abus systématique par rapport à ces règles, nous nous trouverons dans l'obligation de porter en compte au client les pertes encourues (sur le plan de l'administration, de la logistique, du traitement).

En nous basant sur la devise « **MIEUX VAUT PREVENIR QUE GUERIR** », nous nous permettons de vous donner encore quelques **conseils** pour éviter les retours et les éventuelles discussions qui s'ensuivraient :

- Commandez via BOSSVip, par fax (dactylographié) ou par e-mail
- Mentionnez toujours le numéro d'article, la description, la couleur exacte et la quantité
- Indiquez la date de livraison souhaitée
- En cas de doute, adressez-vous à votre personne de contact du Service Commercial Interne