

Formulaire (FO)

HP: Management de projets

Renvoi des marchandises par les clients

GP: Service après-vente

Veuillez **toujours** joindre ce formulaire de retour aux retours de matériel pour réparation. Sans le formulaire rempli, nous ne pouvons traiter votre envoi et devons vous renvoyer la marchandise à vos frais.
Veuillez en outre noter que nous ne pouvons réviser ou réparer le matériel que vous avez retourné sans une description détaillée du défaut. La mention « défectueux » n'est en aucun cas suffisante. Veuillez utiliser une feuille supplémentaire avec une description précise et, si nécessaire, joignez des dessin et/ou schémas. De cette façon, les questions et les erreurs sont évitées, et le processus de réparation accéléré.

Informations client :		Informations de retour	
Société ;		Description de l'article :	
Adresse :		Numéro d'article :	
Pays :		Numéro de série :	
Personne de contact :		Numéro de machine :	
Numéro de téléphone :			
Adresse e-mail :			
Date de retour			

Motif du retour (veuillez cocher)

- ☐ Réparation nécessaire ☐ Erreur de livraison ☐ Garantie ☐ Dommage pendant le transport ☐ Retour
☐ Autre :

(Texte libre)

Liste de contrôle (veuillez cocher):

No.	Question	Oui	Non
1	Le produit est-il complet ?		
2	Le produit a-t-il été utilisé ?		
3	Des dommages visibles sont-ils présents (rayures, bosses, fissures, etc.) ?		
4	Des modifications techniques ont-elles été apportées au produit ?		
5	Des travaux de nettoyage ou de maintenance ont-ils été effectués ?		
6	Des composants électriques ou mécaniques sont-ils endommagés ?		
7	Des bruits inhabituels ou des vibrations se produisent-ils lors du fonctionnement ?		
8	Le produit a-t-il été endommagé en raison d'une mauvaise utilisation (p. ex. : un accident) ?		
9	Y a-t-il eu une consultation avec le service client avant le retour ?		
10	Le produit a-t-il été stocké pendant une longue période ?		
11	Y a-t-il un historique de réparations ou de maintenance ?		

Degré de révision du produit (veuillez cocher) :

Veuillez choisir l'état (degré de révision) souhaité du produit :

- ☐ **Comme neuf** – Aucune trace d'utilisation, entièrement fonctionnel
☐ **Occasion, fonctionnel** – Légères traces d'utilisation, techniquement en bon état

État du produit (veuillez cocher) :

- ☐ **Défectueux, réparable** – Dysfonctionnement, réparation possible
☐ **Défectueux, irréparable** – Dommages importants, non réparable économiquement (remplacement à proposer)
☐ **Incertain** – État incertain, veuillez vérifier

Date :	Signature du client :
--------	-----------------------