

## Motifs du retour :

- Erreur de quantité
- Erreur de référence d'article
- Retour d'échantillon client ou de produit de démonstration
- Matériel cassé au transport
- Matériel défectueux (hors réparation)
- Autre motif

Le Client procède à une « **Demande de Retour** » auprès de l'assistante commerciale de son secteur  
 ⇒ attribution d'un **numéro de dossier**  
 Ce numéro est à indiquer sur le Bon de retour et est nécessaire pour le suivi du dossier

Le Client expédie la marchandise faisant l'objet un bon de retour chez Kerbl France, accompagné du Bon de Retour dûment complété avec le numéro de retour et le motif du retour.

**Tout envoi non accompagné de ce formulaire ne sera ni réceptionné, ni traité**

Le cas échéant une Demande de Litige peut également être ouverte.

## Bon de retour (hors SAV)

A joindre au matériel expédié !  
 Ce document n'est pas une demande de réparation SAV.  
 Si besoin, veuillez vous référer aux procédures SAV



<b>Kerbl France Sarl</b> Service Retours 3, rue Henri Rouby BP 46 - ZI SOULTZ 68501 GUEBWILLER CEDEX www.kerbl-france.com		Date : _____ Numéro de client : _____ Nom du client : _____ Adresse : _____ CP, Ville : _____ Contact : _____ N° tél pour questions éventuelles : _____																																																																																												
<p><b>IMPORTANT :</b> les retours de marchandises ne peuvent être traités et renvoyés en port payé qu'après accord, et accompagnés du bon de retour complété.</p> <p><b>Nous vous prions de nous demander un numéro de retour par téléphone ou par mail.</b></p>																																																																																														
<b>Informations sur le retour</b> Numéro de retour : _____ Numéro de client : _____ Numéro et date de facture : _____ Numéro de bon de livraison : _____ Nombre de colis ou de palette : _____ Poids (en kg) : _____		<b>Motif du retour</b> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>Erreur quantité</td> <td>05</td> <td>Matériel endommagé lors du transport</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Erreur référence article</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Erreur adresse client</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Retour échantillon client ou démonstration client</td> <td>06</td> <td>Autre motif (explications)</td> </tr> </table>		01	Erreur quantité	05	Matériel endommagé lors du transport	02	Erreur référence article			03	Erreur adresse client			04	Retour échantillon client ou démonstration client	06	Autre motif (explications)																																																																											
01	Erreur quantité	05	Matériel endommagé lors du transport																																																																																											
02	Erreur référence article																																																																																													
03	Erreur adresse client																																																																																													
04	Retour échantillon client ou démonstration client	06	Autre motif (explications)																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Réf</th> <th rowspan="2">Description</th> <th colspan="2">Quantité retournée</th> <th colspan="6">Motif du retour</th> <th rowspan="2">Explications</th> </tr> <tr> <th>Pièce</th> <th>Paquet</th> <th>01</th> <th>02</th> <th>03</th> <th>04</th> <th>05</th> <th>06</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td> </td></tr> </tbody> </table>				Réf	Description	Quantité retournée		Motif du retour						Explications	Pièce	Paquet	01	02	03	04	05	06					<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>																																					
Réf	Description	Quantité retournée				Motif du retour						Explications																																																																																		
		Pièce	Paquet	01	02	03	04	05	06																																																																																					
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																				
Date : _____ Signature du client : _____																																																																																														

## Déclaration de litige

Afin de traiter au mieux vos réclamations, nous vous remercions de compléter les informations demandées ci-dessous, et de renvoyer ce document, par fax ou par mail



<b>Kerbl France Sarl</b> Service Litiges 3, rue Henri Rouby BP 46 - ZI SOULTZ 68501 GUEBWILLER CEDEX www.kerbl-france.com		Date : _____ Numéro de client Kerbl : _____ Numéro de BL ou de facture concernant le litige : _____ Nom du client : _____ Adresse : _____ CP, Ville : _____ Contact : _____ N° tél pour questions éventuelles : _____																																																	
Adressez votre demande à votre commercial ou assistante commerciale Kerbl France. (voir liste de contacts en page 2)																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Réf. article Kerbl</th> <th>Désignation</th> <th>Quantité</th> <th>Nature du litige*</th> <th>A reprendre</th> <th>A livrer</th> <th>Etablir un avoir</th> <th>A refacter</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>				Réf. article Kerbl	Désignation	Quantité	Nature du litige*	A reprendre	A livrer	Etablir un avoir	A refacter					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réf. article Kerbl	Désignation	Quantité	Nature du litige*	A reprendre	A livrer	Etablir un avoir	A refacter																																												
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																												
Remarques éventuelles : _____																																																			
Date : _____ Signature/Cachet de l'entreprise : _____																																																			
*Nature du litige A MANQUANT B EXCÉDENT C INVERSION RÉFÉRENCES D NON COMMANDE E CASSE / AVARIE F AUTRES																																																			
Pour rappel, tout litige à la livraison est à déclarer dans un délai de 3 jours maximum																																																			

## Sous Garantie<sup>1</sup> :

L'application de la garantie sera déterminée suivant la **facture d'achat** du client final<sup>2</sup> (copie facture à joindre impérativement) et suivant la garantie attribuée par le fabricant

Le Client envoie, à sa charge, chez Kerbl France :  
 • Le produit défectueux  
 • Le formulaire « **Demande de réparation SAV** » complété  
 • la copie de la facture d'achat de son client

Kerbl France répare ou remplace le produit sous garantie

Kerbl France renvoie le produit au Client, sans frais

## Hors Garantie :

L'application de la garantie n'est plus possible (hors temps de garantie attribuée par le fabricant).  
 ⇒ Un **devis de réparation** peut être demandé par le client.

Pour une demande de devis, le Client envoie, à sa charge, chez Kerbl France :  
 • Le produit défectueux  
 • Le formulaire « **Demande de réparation** » complété

Kerbl France fait un diagnostic de la panne et une estimation du montant des réparations. Un envoi du devis au client est effectué dans les cas suivants :

- demande de devis par le client
- OU**
- montant supérieur à l'accord préalable indiqué dans le document « Demande de réparation »

## Si le client accepte le devis :

- Réparation et facturation au client

## Si le client n'accepte pas le devis :

- Retour du produit défectueux au client et facturation des frais de retour
- OU**
- Destruction du produit

<sup>1</sup> Appareils pouvant bénéficier de la garantie : appareils électriques, caméras, appareils à gaz...

<sup>2</sup> Facture du client final

## Demande de réparation S.A.V.

A joindre au matériel expédié

<b>KERBL</b> Kerbl France Sarl 3, rue Henri Rouby BP 46 - ZI SOULTZ 68501 GUEBWILLER CEDEX www.kerbl-france.com		Service Après-Vente Tél : +33 (0)3 68 47 50 51 Fax : +33 (0)3 89 62 26 45 email : sav@kerbl-france.com			
Cachet ou coordonnées du revendeur : _____ N° de client : _____ Contact : _____ N° tél : _____		Cadre réservé au revendeur : _____ Adresse du client : _____ Nom, prénom : _____ Rue : _____ CP, VILLE : _____ N° tél pour question éventuelle : _____			
Le client souhaite : <input type="checkbox"/> Réparation sous garantie (facture et/ou certificat de garantie à joindre obligatoirement) <input type="checkbox"/> Réparation hors garantie jusqu'à : _____ € <input type="checkbox"/> Faire établir un devis / forfait de réparation		Indications importantes : Réf. Kerbl : _____ Désignation du produit : _____			
Type de réclamation / Description du défaut : _____					
A envoyer en port payé ! Les réparations envoyées en port de ne sont pas acceptées.					
Date : _____ Signature du client : _____				Date : _____ Signature de l'entreprise : _____	

Les formulaires sont téléchargeables depuis notre site internet [www.kerbl.fr](http://www.kerbl.fr), ou, sur simple demande, transmis par mail.