

Politique de retour client Franke Home Solution dans la région EMEA

Valable à partir du 01/04/2025

Contenu

1. But et objectif.....	4
2. Champ d'application.....	4
3. Avis de retour et formulaire de retour	4
3.1. Envoi du formulaire de retour	4
4. Motif du retour	4
4.1. Retours dans le cadre de la politique.....	5
4.2. Évaluations hors du cadre de la politique	5
5. Conditions de retour	5
5.1. Fenêtre de retour à partir de la réception.....	5
5.2. Catégories de statut du cycle de vie	6
5.3. Vérification du statut	6
5.4. Retour des pièces détachées	6
5.4.1. Éligibilité aux retours	6
5.4.2. Exigences en matière d'emballage	6
5.4.3. Évaluation de l'état	6
5.5. Produits sur mesure	6
6. Seuils de retour	6
6.1. Seuil pour les retours de faible valeur.....	6
7. Délivrance d'un numéro de référence de retour	7
8. Prise en charge des frais de transport pour les retours	7
8.1. Retours de courtoisie à l'initiative du client (bon vouloir ou erreur du client)	7
8.2. Retours initiés par Franke (en cas d'erreur de Franke).....	7
8.3. Exigences générales	7
9. Inspection des marchandises retournées (évaluation de l'état des marchandises entrantes) et note de crédit.....	7
9.1. Exigences relatives à l'état des produits	8
9.2. Note de crédit.....	8
9.2.1. Demande de solde créditeur.....	8
9.2.2. Valeur de la note de crédit basée sur le motif du retour	8
9.2.2.1.Retours à l'initiative du client (bon vouloir ou erreur du client).....	8
9.2.2.2.Retours initiés par Franke (en cas d'erreur de Franke)	8
10. Dommages causés aux marchandises par le fret	9

10.1. Dommages liés au transport.....	9
10.2. Dommages non visibles liés au transport	9
11. Dispositions finales.....	9
11.1. Contact pour l'assistance.....	9
11.2. Mise à jour de la politique de retour client.....	9
11.3. Conformité de l'accord.....	9

1. But et objectif

Au sein du Groupe Franke, nous comprenons l'importance d'un fonctionnement sans faille pour l'activité de nos clients. Pour garantir la confiance dans nos produits et services, nous proposons une politique de retour client complète, adaptée aux besoins de nos clients professionnels (B2B). Qu'il s'agisse de produits endommagés par le transport, de commandes erronées ou d'un mécontentement de la part du client, notre objectif est de faciliter le processus de retour, en veillant à ce qu'il perturbe le moins possible vos activités. Veuillez lire les détails ci-dessous pour comprendre les conditions et les procédures de retour des produits.

2. Champ d'application

Cette politique de retour s'applique à tous les clients B2B de Franke Home Solution situés dans la région EMEA.

3. Avis de retour et formulaire de retour

Pour garantir une procédure de retour efficace et sans heurts, les clients doivent suivre les étapes ci-dessous pour une notification correcte :

3.1. Envoi du formulaire de retour

- Le formulaire de retour en ligne doit être complété et soumis électroniquement à l'avance avant de renvoyer les produits.
- Cela permet de s'assurer que la demande de retour est enregistrée et examinée par l'équipe Franke.

Champs obligatoires :

- Numéro de confirmation de commande
- Référence du produit
- Désignation du produit
- Quantité
- Date d'achat
- Numéro de la facture
- Numéro du bon de livraison
- Coordonnées du client
- Adresse de reprise
- Raison du retour
- Photo de l'emballage avec l'étiquette du produit visible
- Photo du défaut, accompagnée d'une photo du produit complet

4. Motif du retour

Les clients doivent clairement spécifier la raison du retour (par exemple, produit incorrect, défaut visible du produit détecté lors de la première réception, excédent, etc.) Pour clarifier l'éligibilité, les distinctions suivantes s'appliquent à l'étendue des retours :

4.1. Retours dans le cadre de la politique

- Retours à l'initiative du client (bon vouloir ou erreur du client) :
 - Retours standard des clients conformes à la politique de retour
 - Les retours des clients qui ne sont pas conformes à la politique de retour et qui nécessitent des autorisations spéciales
- Retours initiés par Franke (en cas d'erreur de Franke) :
 - Erreur commise par Franke lors de la saisie de la commande.
 - Erreurs dans l'entrepôt Franke lors de la préparation des commandes, de l'emballage ou d'autres activités de l'entrepôt avant l'expédition.
 - Les marchandises endommagées pendant le transport et déclarées au transporteur et à la compagnie d'assurance dans les 7 jours.
 - Retour pour décision de courtoisie approuvée par Franke
Les retours pour raison de service doivent être approuvés par Franke.

4.2. Évaluations hors du cadre de la politique

- Garantie :
 - Les demandes de garantie sont gérées dans le cadre de la procédure de garantie et ne sont pas couvertes par la présente politique de retour.
- Service :
 - Les notes de crédit de courtoisie liées aux services fournis (par exemple, les échanges de produits autorisés par le service, l'impossibilité de réparer le produit, l'absence de pièces de rechange) n'entrent pas dans le champ d'application de la présente politique de retour.
- Réclamations :
 - Les demandes de dommages et intérêts nécessitant une compensation financière ne sont pas gérées comme des retours et sont traitées dans le cadre du processus de réclamation.

Ce cadre permet d'établir une distinction claire entre les retours standard et les autres processus nécessitant un traitement distinct.

Une fois le formulaire soumis, l'équipe Franke examinera la demande et fournira des instructions supplémentaires, des détails d'expédition ou de la documentation additionnelle si nécessaire. Les formulaires incomplets peuvent retarder la procédure de retour.

5. Conditions de retour

Les conditions suivantes s'appliquent :

5.1. Fenêtre de retour à partir de la réception

L'acceptabilité des retours est limitée à un maximum de 4 mois à compter de la date de livraison. Les pays peuvent mettre en œuvre une période inférieure à 4 mois.

5.2. Catégories de statut du cycle de vie

- P1 à P5 : les produits de ces catégories sont considérés comme actifs et peuvent être retournés, à condition qu'ils remplissent les conditions de la politique de retour.
- P6 (obsolète) et P7 (retrait progressif) : les retours ne sont pas acceptés pour les produits obsolètes et retirés du marché.
- Pour les produits approchant de la fin de leur cycle de vie (P5 passant à P6 ou P7), les retours doivent être initiés rapidement dans la période de retour autorisée.

5.3. Vérification du statut

Il est conseillé aux clients de vérifier l'état du cycle de vie du produit avant d'initier une demande de retour. Ces informations peuvent être obtenues en contactant le service clientèle de Franke.

5.4. Retour des pièces détachées

Les directives suivantes s'appliquent spécifiquement au retour des pièces détachées :

5.4.1. Éligibilité aux retours

- Les pièces détachées ne peuvent être renvoyées que si elles sont dans leur **état d'origine** et **inutilisées** et qu'elles n'ont pas été **déballées**.
- Les pièces de rechange fabriquées sur mesure ou commandées spécialement ne sont **pas reprises**, sauf si elles sont défectueuses ou si elles ont été fournies par erreur par Franke.

5.4.2. Exigences en matière d'emballage

- Les pièces détachées doivent être renvoyées dans leur **emballage d'origine**, avec toutes les étiquettes, les manuels et les accessoires intacts.

5.4.3. Évaluation de l'état

- Toutes les pièces détachées renvoyées feront l'objet d'une inspection à la réception.
- Les notes de crédit ne seront émises que si les pièces détachées remplissent les conditions de retour spécifiées.

5.5. Produits sur mesure

Les produits sur mesure **ne sont pas repris**, car ils sont fabriqués ou adaptés spécifiquement pour répondre aux besoins du client.

6. Seuils de retour

6.1. Seuil pour les retours de faible valeur

Les retours ne sont pas autorisés si la valeur totale des produits retournés est inférieure à 50 CHF ou l'équivalent en monnaie locale.

Cette politique de retour client garantit un traitement rentable des retours et évite les dépenses logistiques inutiles.

7. Délivrance d'un numéro de référence de retour

- Si Franke approuve le retour, les clients recevront un numéro de référence de retour de Franke.
- Ce numéro doit être clairement joint au colis de retour ou à la documentation de retour.

Les retours sans formulaire de retour ou sans numéro de référence de retour valide ne seront pas acceptés.

8. Prise en charge des frais de transport pour les retours

8.1. Retours de courtoisie à l'initiative du client (bon vouloir ou erreur du client)

- Le client est tenu d'organiser et de payer le transport des produits retournés lorsque le retour est dû à une erreur du client (par exemple, commande incorrecte, stock excédentaire).
- Autre option : Franke peut organiser la récupération des produits retournés à la demande du client. Dans ce cas, les frais de transport seront facturés au client.

8.2. Retours initiés par Franke (en cas d'erreur de Franke)

Si le retour est dû à une erreur de Franke (par exemple, mauvais produit expédié, garantie produit défectueux à l'arrivée [DOA]), Franke sera entièrement responsable de l'organisation et de la prise en charge des frais de transport.

8.3. Exigences générales

- L'envoi doit être effectué au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant l'obtention du numéro de référence de retour de Franke.
- Tous les produits retournés doivent être emballés dans leur **emballage d'origine** et correctement protégés afin d'éviter tout dommage pendant le transport.
- Les clients doivent conserver la preuve de l'expédition ou les détails du suivi pour référence.

9. Inspection des marchandises retournées (évaluation de l'état des marchandises entrantes) et note de crédit

Tous les produits retournés feront l'objet d'une inspection dès leur réception.

- Les notes de crédit ne seront émises que si les produits remplissent les conditions de retour spécifiées par la politique de retour client actuelle.
- Si Franke conclut que les marchandises retournées ne sont pas admissibles au retour, le client dispose de 30 jours calendaires pour récupérer les marchandises ou organiser et payer le renvoi. En l'absence d'instructions complètes et/ou de paiement pour le renvoi avant l'expiration de ce délai, le client accepte de transférer

la propriété des marchandises à Franke et l'autorise à en disposer à sa seule discrétion, notamment à les détruire.

9.1. Exigences relatives à l'état des produits

- Non utilisé :
 - Le produit doit être dans son état d'origine, sans signe d'utilisation ou d'usure.
 - L'emballage doit être intact, non ouvert et non endommagé.
- Composants complets :
 - Tous les accessoires, manuels, étiquettes et autres éléments inclus dans l'emballage d'origine doivent être présents.
- Propre et sans dommage :
 - Les articles ne doivent pas présenter de dommages physiques (par exemple, des rayures, des bosses ou des signes de mauvaise manipulation) causés par le client.

9.2. Note de crédit

9.2.1. Demande de solde créditeur

La note de crédit approuvée sera, par défaut, émise sur le solde du compte du client Franke. Pas de déploiement de paiements en espèces ou de retours d'espèces.

9.2.2. Valeur de la note de crédit basée sur le motif du retour

9.2.2.1. Retours à l'initiative du client (bon vouloir ou erreur du client)

Si le retour est effectué pour des raisons de courtoisie, par exemple en raison du bon vouloir du client ou d'une erreur de commande, un maximum de 75 % de la valeur de l'avoir sera appliqué au solde de l'avoir.

La réduction de valeur tient compte des coûts suivants encourus au cours de la procédure de retour :

- **Coût de réapprovisionnement** : coût associé à la réintégration du produit dans le stock.
- **Coût de traitement** : frais administratifs liés au traitement de la déclaration.
- **Coût de reconditionnement** : frais de reconditionnement du produit retourné si nécessaire.

9.2.2.2. Retours initiés par Franke (en cas d'erreur de Franke)

Si le retour est dû à une erreur de Franke (par exemple, mauvais produit expédié, produit défectueux), 100 % de la valeur de l'avoir sera appliquée au solde de crédit du client.

10. Dommages causés aux marchandises par le fret

Les clients sont tenus d'inspecter et de rejeter toutes les marchandises immédiatement après la livraison, en cas de signes visibles de dommages à l'emballage ou aux produits.

Les procédures suivantes s'appliquent en cas de marchandises endommagées pendant le transport :

10.1. Dommages liés au transport

- Les dommages liés au transport doivent être immédiatement rejetés par le client et signalés directement au dernier transporteur, tout dommage de transport non évident devant être signalé dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception des marchandises, avec copie du rapport à Franke.
- À la demande de Franke, les marchandises endommagées par le transport doivent être retournées immédiatement à Franke aux frais de Franke, faute de quoi elles seront éliminées comme déchets par le client.
- Les dommages liés au transport font partie du processus de réclamation de l'assurance transport dans le cadre de la police d'assurance mondiale de Franke, à condition que la livraison soit au risque de Franke (généralement avec les Incoterms DAP ou DDP ou similaires).

10.2. Dommages non visibles liés au transport

- Les dommages non visibles découverts ultérieurement feront l'objet d'une procédure de réclamation. Les mesures suivantes doivent être prises :
 - Les photos et la description du produit défectueux doivent être communiquées à l'entité Franke.

Franke confirme si les produits doivent être renvoyés ou mis au rebut par le client, en fonction de l'état réel du produit endommagé.

11. Dispositions finales

11.1. Contact pour l'assistance

Pour toute question concernant la politique de retour, les clients peuvent contacter l'équipe locale du service clientèle de Franke.

11.2. Mise à jour de la politique de retour client

La présente politique de retour client entre en vigueur à la date initialement indiquée et peut être modifiée à la discrétion de Franke. Toute mise à jour sera communiquée aux clients séparément.

11.3. Conformité de l'accord

En effectuant un retour, le client reconnaît et accepte de se conformer aux conditions énoncées dans la politique de retour client.

