

Cette procédure décrit le fonctionnement des retours produits à la suite d'une annulation/erreur de commande, erreur saisie commande (interne), erreur préparation commande (interne), produit non conforme, retour d'échantillons...

Le retour des articles doit avoir été validé par le service commercial KRATOS SAFETY.

Ce retour de produits doit IMPÉRATIVEMENT être accompagné du [FORMULAIRE DE RETOUR DE PRODUIT](#)

Celui-ci doit être rempli par le client et envoyé à KRATOS SAFETY.

Nous ne pouvons pas accepter des produits en retour sans avoir eu au préalable l'information de ce retour par nos clients.

I/ Si les produits en retour ont été livrés au client depuis plus de 6 mois : **pas de retour possible.**

II/ Si les produits en retour ont été livrés depuis moins de 6 mois : le processus d'analyse suivant doit être effectué pour contrôler le produit.

À réception des produits, un **contrôle quantitatif et qualitatif** est réalisé avant validation du retour et émission d'un avoir :

1/ *Emballage/Packaging individuel manquant ou en mauvais état* (déformé, déchiré, avec inscriptions, code-barres client, scotch, ...) : décote de 15%.

2/ *Notice d'utilisation manquante* : décote de 15%.

3/ *Produit avec légère traces « d'usage »*, par exemple déballé pour démonstration (légère rayures, absence des protections sur les connecteurs, absence des calages intérieurs, ...), *ou incomplet* (connecteur absent, ...) : décote entre 50% (si le produit peut être remis à la vente) et 100% (si le produit ne peut pas être remis à la vente).

4/ *Si le produit a été utilisé* : pas de reprise possible.

Les décotes peuvent/doivent se cumuler.

Exemple : retour d'un produit sans emballage, sans notice, ayant été déballé pour démonstration : 15% + 15% + 50% (dans le meilleur des cas, c'est-à-dire s'il peut être remis en vente !).

Après vérification du retour :

- S'il y a décote, la valeur du remboursement sera transmise au client via le service commercial.
- S'il n'y a pas de décote, un avoir sera envoyé au client directement.

Dans tous les cas, si le client n'accepte pas la valeur de remboursement, les produits seront remis à sa disposition.