

# BON DE RETOUR CONRAD



Merci de compléter vos coordonnées  M  Mme  Mlle

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

N° : \_\_\_\_\_ Voie : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. domicile : \_\_\_\_\_ Date de naissance : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Adresse permanente  Adresse provisoire de livraison pour cette commande

**N° de client :**  
 \_\_\_\_\_

**N° de facture :**  
 9 \_\_\_\_\_

## Produits retournés :

Désignation de l'article	Code Produit	Quantité	Motif Retour * Voir tableau ci-dessous	Rayez les mentions inutiles
				ECHANGE / REMBOURSEMENT <sup>1</sup> / AVOIR <sup>2</sup>
				ECHANGE / REMBOURSEMENT <sup>1</sup> / AVOIR <sup>2</sup>
				ECHANGE / REMBOURSEMENT <sup>1</sup> / AVOIR <sup>2</sup>
				ECHANGE / REMBOURSEMENT <sup>1</sup> / AVOIR <sup>2</sup>

* Motif de retour A reporter dans le tableau ci-dessus :	
Ne correspond pas à mes attentes	16
Quantité livrée incorrecte	02
Article incomplet	03
Article de remplacement refusé	04
Commande reçue deux fois	05
Délai de livraison trop long	06
Dommage dû au transport	07
Descriptif catalogue erroné	08
Illustration catalogue erronée	18
Notice erronée ou incomplète	09
Défaut technique	10
Problème de mise en œuvre	11
Marchandise non commandée	12
Erreur de commande	13
Article non conforme	17

## Vos remarques ou précisions concernant votre retour :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Attention : Le droit de retour ne peut s'appliquer pour les produits ayant fait l'objet d'une personnalisation (par exemple les câbles au mètre ou les produits sérigraphiés) ou pour les consommables (tels que les lampes, piles, câbles . . .), les supports d'enregistrements audio ou vidéo, les kits, ou les logiciels informatiques s'ils ont été utilisés ou si leur emballage a été ouvert.

Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé lors du passage de la commande.

## Je désire passer une nouvelle commande suite à mon retour :

Désignation de l'article	Code Produit	Quantité	Prix unitaire TTC en €	Montant TTC en €
Montant des articles retournés :				
<b>Frais de port</b>				
Particulier : 7.99€ TTC				
Professionnel : 8.67€ HT / 10.40€ TTC				
Montant de la commande :				

## ADRESSE DE RETOUR :

**CONRAD SAV Zone Commerciale ENGLOS LES GEANTS**  
**Lieu dit Rue du Hem Sequedin - 59455 LOMME CEDEX**

Les frais de réexpédition sont gratuits uniquement en cas d'échange pour le même produit .

# PARTIE A CONSERVER

Cher client,

Toute l'équipe de Conrad vous remercie pour votre commande. Nous espérons qu'elle vous a apporté entière satisfaction. Si tel n'était pas le cas, n'hésitez pas à appeler notre service client au 0 892 895 555<sup>3</sup> ou au 03 59 75 00 91.

## Comprendre votre facture :

1. " Livraison différée dans X semaines environ "	Nous n'avons plus ce produit en stock, mais nous sommes dans l'attente d'une nouvelle livraison de notre fournisseur. Dès réception, nous vous l'enverrons chez vous, et ceci bien sûr sans aucun frais supplémentaire. Vous n'avez pas à passer de nouvelle commande, votre livraison sera traitée en priorité. Le délai indiqué est celui de notre fournisseur, nous nous efforçons de le raccourcir.
2. " Epuisé "	Cet article n'est plus disponible et est malheureusement retiré définitivement de notre gamme.
3. " Epuisé momentané "	Article non disponible pour le moment : A recommander lors de vos prochains achats.
4 " Reliquat "	Cet article est un complément d'une première livraison. Ce second colis est expédié à nos frais, donc sans frais d'expédition pour vous.
5. " Remplace l'article initial "	L'article que vous avez commandé initialement n'est plus disponible. Nous avons trouvé pour vous un article de remplacement aux qualités équivalentes. Vous êtes bien entendu libre d'accepter ou non ce nouvel article.

Nous vous invitons à vérifier dès sa réception l'ensemble du contenu de votre colis, en présence du transporteur. Si vous constatez des dégâts, effectuez alors les réserves d'usage directement auprès du livreur.

**La durée de garantie est de 2 ans minimum (voir site), hors utilisation anormale de l'article. Votre facture tient lieu de bon de garantie.**

TVA

1. **Dom** : TVA non perçue
2. **Livraison intracommunautaire** : Pas de TVA si numéro intracommunautaire fourni art. ter 1 du CGI.
3. **Exportations non intracommunautaire** : TVA non applicable art.262 1 du CGI.

## COMMENT ECHANGER OU RETOURNER UN PRODUIT

### UN PRODUIT NE VOUS CONVIENT PAS ?

- Retournez votre article à CONRAD dans son emballage et son état d'origine. S'il s'agit d'un lot ou d'un ensemble, il est nécessaire de le renvoyer intégralement
- Le délai maximum pour faire jouer la garantie "**satisfait ou remboursé**" est de 14 jours. Les articles sont en état neuf dans leurs emballages d'origine.
- Indiquez dans la partie "**Désignation de l'article**", l'article que vous nous renvoyez, sans oublier de renseigner le code produit et de remplir la colonne motif.
- Indiquez dans la partie "**Rayez les mentions inutiles**", si vous désirez un échange, un remboursement<sup>1</sup> ou un avoir<sup>2</sup>.
- Joindre absolument le **BON DE RETOUR** (ci-contre) avec votre numéro de facture et numéro de client.

<sup>1</sup> Le remboursement n'est possible que pendant les 14 jours de la garantie « satisfait ou remboursé »

<sup>2</sup> Nous vous informons que votre avoir est uniquement utilisable par téléphone ou par courrier.

## VOUS SOUHAITEZ PASSER UNE NOUVELLE COMMANDE

### Vous êtes un particulier

### Vous êtes une entreprise



Tél :

0.892.895.555<sup>3</sup>



Fax :

0.892.896.001<sup>3</sup>



www.conrad.fr



0.892.896.003<sup>3</sup>

www.conradpro.fr

CONRAD Zone commerciale ENGLOS LES GEANTS, Lieu dit rue du Hem SEQUEDIN  
59455 LOMME CEDEX

DOM-TOM : Tél : 0 359 750 130 - Fax: 0 359 750 175

# CONRAD

<sup>3</sup>0,40 TTC/min