

A NOTRE CLIENT PROFESSIONNEL

Luxembourg, le 28 avril 2011

A l'attention de la Direction / Service Achat / Service Magasin

RETOURS DE MARCHANDISES – NOUVELLE PROCEDURE

Madame, Monsieur,

Dans un souci d'optimisation de temps et d'amélioration continue de nos services, nous vous informons par la présente d'une nouvelle procédure pour le retour de marchandises qui sera appliquée à partir du 1^{er} mai 2011.

UN SEUL CONTACT - NOTRE EQUIPE « RETOURS »

- Mr. Patrick RENOIR et Mr. Jules SCHROEDER
- Email : retour@cfm.lu
- Fax 4995-371/Tel. : numéro gratuit 800-62 354 et demander le service 'RETOURS'.

ACCEPTATION DES RETOURS DE MARCHANDISE

- Uniquement les marchandises livrées par CFM au cours des **3 derniers mois** et dans leur **emballage d'origine**.
- Tous les retours de marchandise se feront **par camion**, après analyse des motifs ou vérification sur place et acceptation de notre part de votre demande. **Plus aucun retour** de marchandise ne sera accepté **à nos points de vente**, afin d'augmenter la disponibilité de nos vendeurs pour nos clients.
- Les **collectes par camion** se feront les **mercredis** et **jeudis** de chaque semaine (voir schéma).
- Après validation de l'état des marchandises par nos soins de retour au dépôt, nous validerons ou non le retour et créditerons la valeur sur votre compte.

FRAIS DE RETOURS

- Frais de retours pour les **marchandises de stock** en bon état de **15 %** de la valeur nette ou **minimum 20 EUR**.
- Frais de retours pour les **commandes spéciales de 25 %** de la valeur nette **plus** les frais que le fournisseur charge à CFM pour reprendre la marchandise, **minimum 50 EUR**, sous condition que notre fournisseur accepte de la reprendre.

VOS AVANTAGES

- Un seul contact
- Enlèvement chez Vous / pas besoin de déplacement
- Gain de temps énorme
- Efficacité et rapidité des retours et notes de crédits
- Plus de disponibilité de nos vendeurs pour nos clients

Dès lors, nous vous encourageons à conserver pour votre stock le matériel standard que vous auriez acheté chez nous, pour une prochaine utilisation.

Enfin, nous comptons sur votre compréhension et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter au 4995-1.

COMPTOIR DES FERS ET METAUX S.A.

BROECKER Peter
Directeur général
Tél. : 4995-1 / Fax : 4995-210

ALGRAIN Sandrine
Direction financière & Service Clients
Tél. : 4995-231 / Fax : 4995-217

PROCÉDURE DE RETOURS DE MARCHANDISE

CLIENT
Demande Retour
Par fax / mail

CFM Service Retours
Patrick RENOIR/Jules SCHROEDER
Email : retour@cfm.lu
Fax 4995-371 / Tel. : 800-62 354



**Collecte
Mercredi/Jeudi**

- CFM Service Retours
- Analyse des retours
 - Acceptation/ Refus
 - Reprise matériel
 - Calcul frais de retours
 - Note de crédit client

A partir du 1er mai 2011