

RÉGLEMENT DES RETOURS

A fin que nous puissions vous garantir un déroulement des retours impeccable, veuillez respecter les règles suivantes:

DÉLAI DES RETOURS

- dans un délai de 30 jours après réception des marchandises



DÉMARCHE À SUIVRE

- Veuillez contacter Hänseler par téléphone (071 353 58 58) en fournissant les informations suivantes:

- Nom du produit, numéro de bulletin et numéro de charge
- Quantité et la raison du retour:
 - > Problème de qualité
 - > Produits commandés par erreur
 - > Quantité reçue excède de la qualité commandée
 - > autres



Sur la base de ces informations, le service clientèle vous fera parvenir le formulaire de retour rempli.

- Veuillez transmettre au chauffeur la marchandise en question et le formulaire de retour signé.
- Veuillez séparer les retours de marchandises des emballages vides à restituer.

QUE REPRENONS-NOUS?

- Les emballages d'origine qui n'ont été ni ouverts, ni endommagés
- Les bidons vides de Hänseler à éliminer



QU'EST-CE QUE NOUS NE REPRENONS PAS?

- les retours non annoncés
- les marchandises confectionnées en bulk par le client
- les emballages ouverts
- les produits chimiques et matières premières périmées, **ainsi que des produits finis comme les médicaments, les dispositifs médicaux, cosmétiques ou Top ten.**
- les emballages à étiquettes illisibles



QUEL EST LE MODE DE REMBOURSEMENT?

Produits commandés par erreur

- 50 % à partir d'un montant de produits de 20 CHF

Erreur de livraison

- Avoir de 100 %



NARCOTIQUES

- Les narcotiques doivent être retournés par courrier recommandé.

