

Politique de retour

Si vous n'êtes pas satisfait de la livraison, ce n'est pas sympa... Nous serons heureux de vous aider rapidement et de trouver une solution ensemble.

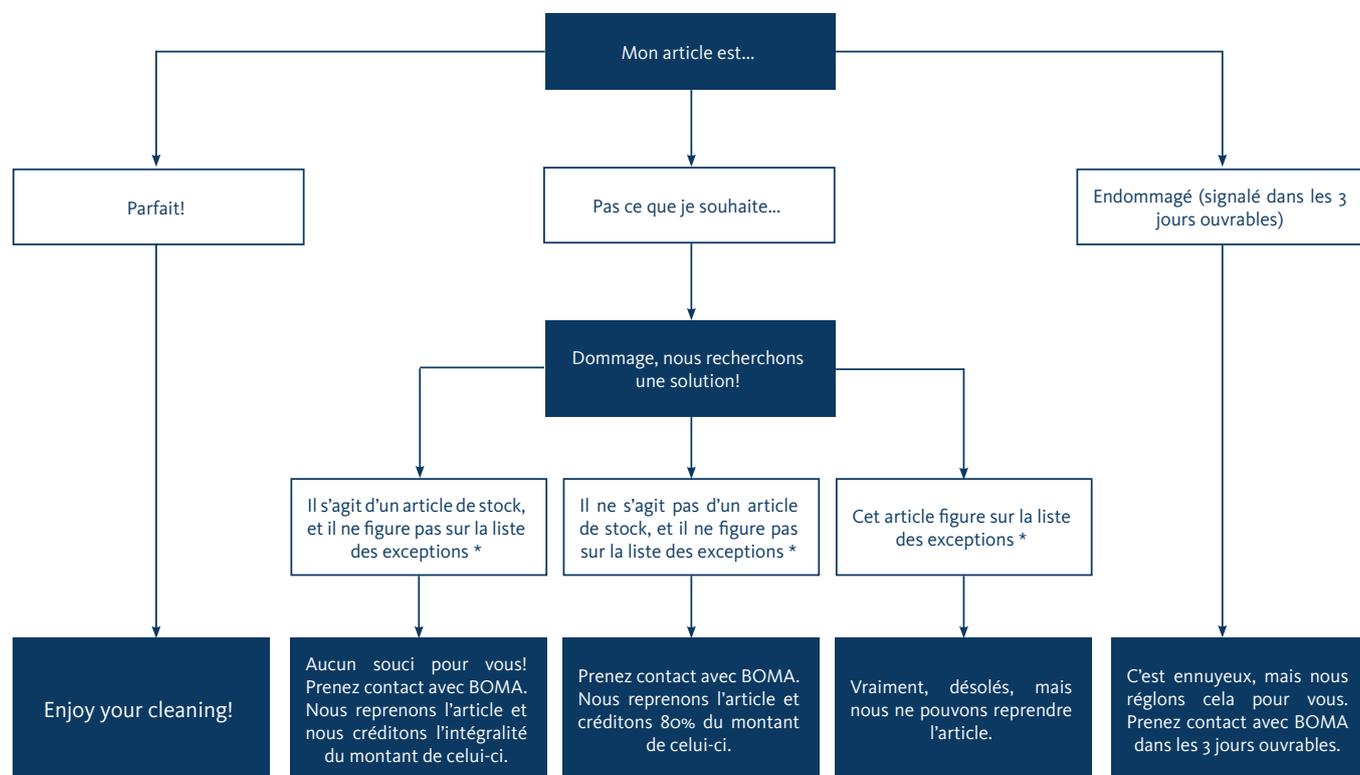
1. Registre

Si vous constatez un problème (par exemple, un dommage, un mauvais produit, un problème de qualité, ...), **veuillez nous contacter dès que possible**. Cela peut se faire par téléphone, par e-mail ou via le Bip-chat. Chez BOMA, nous disposons d'une vaste équipe de soutien aux ventes à laquelle vous pouvez

vous adresser pour toutes vos questions et/ou remarques. Votre contact du service d'assistance aux ventes créera immédiatement un formulaire d'inscription. **Chaque plainte enregistrée recevra un numéro**, qui sera mentionné dans les communications ultérieures. Les plaintes sont en moyenne traitées dans les 2 jours ouvrables.

Si la plainte relève des **conditions de retour**, nous établissons un bordereau de retour. Nous tenons également compte de l'environnement et recherchons éventuellement une solution alternative pour éviter les transports inutiles.

Conditions de retour



Liste des exceptions

1. Articles livrés depuis plus de 2 mois (ou depuis plus de 3 jours ouvrables dans le cas d'articles livrés endommagés)
2. Articles dont l'emballage d'origine est manquant ou dont des pièces sont manquantes (par exemple: un aspirateur) ;
3. Articles dont l'emballage est ouvert (par exemple: un carton de serviettes dont un paquet de serviettes est manquant) ;
4. Articles qui, en raison du caractère hygiénique de ceux-ci ne sont pas échangeables (par exemple: les brosses à dents) ;
5. Articles sur mesure (par exemple: les tapis d'entrées) ;
6. Articles partiellement utilisés ou usés (par exemple: brosses, machines) ;
7. Articles personnalisés (par exemple: sacs poubelles avec logo du client ou des chariots imprimés) ;
8. Articles saisonniers (par exemple : sel de déneigement) ;
9. Articles achetés lors d'un outlet, articles fin de gamme, articles qui ne sont plus vendus ;
10. Articles achetés spécialement pour un client, et que notre fournisseur ne peut pas reprendre; (codes: xxx) ;
11. Des produits spécialement assemblés pour vous (par exemple, des chariots de travail, des poubelles) ;
12. Produits achetés pendant des périodes exceptionnelles, par exemple des masques buccaux au moment de Covid-19

Politique de retour

2. Bulletin de retour et collecte

Après avoir créé le bordereau de retour, vous recevrez un **e-mail de confirmation**. Ce document indique clairement où et quand les marchandises seront reprises. La date ne vous convient pas, il est toujours possible de contacter le service d'assistance aux ventes pour en fixer une nouvelle date.

Afin de garantir un traitement sans faille, nous vous demandons de **joindre une étiquette de retour** (incluse dans la confirmation de retour) **sur chaque boîte**. Emballez bien les marchandises pour éviter tout dommage inutile pendant le transport.



Imprimer & couper

Imprimez une étiquette de retour par boîte.



Collez l'étiquette

Collez l'étiquette sur chaque boîte à un endroit bien visible. Bien emballer les marchandises.



Prêt pour la collecte

Remettre la boîte au transporteur à la date du rendez-vous.

3. Inspection et remboursement

Dès que les produits seront arrivés dans l'agence BOMA la plus proche, nous contrôlerons les produits et organiserons le remboursement.



Inspection & remboursement

Si les marchandises sont arrivées en bon état, nous nous chargeons de l'indemnisation.