



Comment procéder à mes retours de pièces ?

AUPRÈS D'UN COMMERCIAL

PARTIE CLIENT



Je souhaite retourner des produits
COMMENT PROCÉDER ?

1



Je remplis le formulaire en ligne
Cliquez-ici

2



Je remets ma commande à mon VRP attiré avec le formulaire rempli

PARTIE TRANSPORT

3



Mon VRP envoie mon colis à l'entrepôt

4



Le transporteur prend en charge pour l'envoi à notre dépôt

5



Réception de votre colis par le service SAV

PARTIE DÉPÔT

6



Le SAV examine et contrôle vos pièces

SI RETOUR ACCEPTÉS

7



Obtenez un avoir par email

OU



Un échange, qui sera effectué lors d'une prochaine commande

SANS COMMERCIAL

PARTIE CLIENT



Je souhaite retourner des produits
COMMENT PROCÉDER ?

1



Je remplis le formulaire SAV en ligne
Cliquez-ici

2



J'envoie mon formulaire SAV par email
cde33@grandarmee.fr

3



Le SAV valide l'envoi de vos produits et vous envoie l'accord par email.

4



J'envoie mes produits avec le formulaire SAV rempli par les deux parties dans le colis.

5



Réception de votre colis par le service SAV

PARTIE DÉPÔT

6



Le SAV examine et contrôle vos pièces

SI RETOUR ACCEPTÉS

7



Obtenez un avoir par email

OU



Un échange, qui sera effectué lors d'une prochaine commande

Dans les deux cas présentés ci-dessus, si le colis ne respecte pas les conditions de retours (voir formulaire de retours ou CGV), alors les retours ne seront ni acceptés, ni traités.



Formulaire de retours - SAV

www.grandearmee.fr

3 Impasse du Bois de la Grange
ZA La Briqueterie, 33610 Canéjan



cde33@grandearmee.fr
gaa33@grandearmee.fr

1. Rassemblez vos produits à retourner,

regroupez vos retours dans un carton et envoyez le une fois par mois

2. Remplir le formulaire sur votre ordinateur,

via Acrobat Reader, Google Chrome ou tout simplement en version papier

3. Envoyer votre demande par email,

ainsi nous examinons votre demande, et optez l'acceptation retour dans les 3 jours

4. Envoyez-nous vos colis avec le formulaire,

notre équipe SAV se chargera du traitement et vous remboursera (avoir / échange)

Code client* :

Email* :

Téléphone* :

Date de votre demande* : ✓ ✓ ✓

PARTIE CLIENT - LISTE DES PRODUITS A RETOURNER

Réf. G2A	Désignation	Qtés	N° FA / BL	Motif du retour	AV / EC	Commentaire client	Commentaire G2A
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓
..... ✓ ✓

Les conditions de retour sont les suivantes :

- 1 - Tout colis devra être accompagné de ce formulaire SAV. En cas d'absence de ce formulaire, le service SAV se réserve le droit de ne pas traiter le retour.
- 2 - Tout retour de marchandises dû à une erreur de commande imputable à l'acheteur fera l'objet d'un avoir correspondant auquel sera appliqué un abattement de 20 %. Aucun échange de marchandises ne sera accepté, sauf erreur de notre part.
- 3 - Les retours de pièces non-conformes à la commande doivent être accompagnés du numéro et de la date de la facture dans un délai maximum de trois mois et dans leur emballage d'origine.
- 4 - La société Grande Armée Accessoires garantit ses marchandises contre tout défaut de matière ou vice de fabrication sous réserve des durées et conditions d'acceptation des constructeurs. Le mauvais montage ou le non-respect de l'entretien des produits entraînent l'annulation de la garantie.