



### Procédure de retour revendeurs

#### 1. Demande de CFRN par le client

Avant de retourner une pièce, vous devrez d'abord demander un Numéro de Retour Coffee First (CFRN) par l'intermédiaire du formulaire Excel de Coffee First (désigné par la suite par CF) fourni. C'est possible en envoyant un courriel à : [info@coffeefirst.eu](mailto:info@coffeefirst.eu)

#### 2. Courriel de confirmation CF

CF confirme la réception de la demande de CFRN et envoie le formulaire Excel en annexe si le revendeur n'en dispose pas encore.

#### 3. Envoi de liste de retour avec numéro CFRN par CF

CF transmet le formulaire complété du CFRN dans les trois jours ouvrables au client. Si un article tombe en dehors du délai de garantie, aucun CFRN n'est établi. L'article ne doit de ce fait pas être envoyé à CF.

#### 4. Envoi physique d'articles par le client

Le client envoie les articles, un numéro CFRN est attribué, et ensuite envoi à CF. Les articles doivent disposer d'une étiquette/autocollant de retour avec le numéro CFRN unique.

#### 5. Courriel de réception des articles

Le client confirmera la réception de ces articles.

#### 6. Évaluation par CF

CF évaluera les articles dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception. Les articles évalués sont classés dans 4 groupes :

**Crédit/remplacement :** Le défaut est constaté et comme il apparaît dans le délai de garantie, une note de crédit ou une pièce de remplacement sera envoyée.

**Vérification CF :**

- Vérifié et OK :** Le défaut n'est pas constaté. L'article est renvoyé au client.
- Réparation en dehors de la garantie :** L'article n'est plus sous garantie et peut être réparé. Le client reçoit une proposition pour les frais de la réparation. Après accord, la réparation est effectuée par le fabricant. En cas d'accord dans les 5 jours ouvrables, l'article est détruit.
- Réparation dans la période de garantie :** L'article est sous garantie et peut être réparé.  
La réparation est effectuée par le fabricant et l'article est renvoyé au client.

**Contrôle du fabricant :** L'article doit être évalué et testé par le fabricant. Le résultat sera communiqué après 4 semaines, à compter de l'arrivée chez le fabricant.

**Pas de garantie :** Après vérification, le défaut de l'article s'avère ne pas tomber dans les conditions de la garantie. Le client a le choix, destruction par CF ou retour chez lui.



### Points d'attention :

- Les formulaires incomplets ne sont pas pris en charge, on ne transmet alors pas de numéro CFRN.
- Chaque article doit être doté d'une étiquette/autocollant rempli, si ce n'est pas le cas, il n'est pas pris en considération.
- Envoyer le formulaire de demande (copie) avec toutes les données.
- Les pièces qui sont exclues de la garantie (voir les conditions annexes, point garanties, des conditions générales de ventes et de livraison de Coffee First BV à Velp) ne sont pas traitées sauf en cas de dérogation convenue par mail.