

Formulaire de retour de marchandise

Afin de faciliter la gestion de votre retour : **copie facture impérative**

Coordonnées du client :

- Numéro de client : _____
- Nom et prénom : _____
- Adresse : _____
- Téléphone : _____
- E-mail : _____

Détails de la marchandise à retourner :

1. Produit :

- café
- machine à café
- thé
- cafetière manuelle
- accessoires
- Description du produit (modèle, référence, etc.) : _____

2. État du produit :

- neuf non emballé
- déballé
- utilisé

3. Produit sous garantie :

- oui
- non

4. Motif du retour :

- produit défectueux
- produit non conforme à la commande
- erreur de commande
- produit endommagé pendant le transport
- autre (précisez) : _____

Commentaires supplémentaires :

Veillez décrire le problème le cas échéant :

Sont exclus de la garantie :

L'usure (utilisation)

Accessoires manquants

Dégâts : naturels, humidité, chute, choc ou usure naturelle

Non-entretien du produit (détartrage, pastilles, nettoyage quotidien, etc.)

Erreurs de manipulation

Exploitation du produit sans respect des instructions du fabricant ou du manuel d'utilisation ou des consommations journalière maximales recommandées

Dommages causés par le Client

Produits d'occasion

Produits retournés non identifiables (Coordonnées clients manquantes)

Produits moulus à la demande

Utilisation de corps étrangers (ex : machine à café)

Les pièces d'usure

Modifications ou transformations des appareils sans l'accord préalable de La Maison du Café, Trottet SA

Fonctionnement défectueux lié à un cas de force majeure

La garantie des produits est limitée à l'obligation de remplacer à nos frais en totalité ou partialité du matériel reconnu défectueux par notre service technique. Les devis et réparations de machines à café hors garanties sont à régler d'avance. Pour un produit hors garantie, un devis payant est établi. En cas de rejet du devis, une participation aux frais de contrôle d'un appareil ménager (type machines à capsules, cafetières) d'un montant minimum de CHF 45.- est facturé, puis de CHF 80.-- pour les appareils professionnels.

Un devis comprend les frais de diagnostics, analyses et main d'œuvre de notre département du service technique.