

# MODE OPÉRATOIRE RETOUR

Cher Client,  
Pour une prise en charge efficace de votre retour, merci de suivre les indications suivantes :

## ETAPE 1

Merci de nous envoyer notre formulaire de réclamation dûment complété, accessible en cliquant sur le lien ci-dessous :

<https://www.bbraun.fr/fr/entreprise/contact/commande-et-suivi.html>

## ETAPE 2

Nous étudierons votre demande et nous vous informerons des étapes suivantes.

Pour tout retour de dépôt, contactez le Service Client Implants : [bbraun\\_implant@bbraun.com](mailto:bbraun_implant@bbraun.com)

## CONDITIONS PRÉALABLES À TOUTE REPRISE :

Dans le cas d'un retour, les produits doivent arriver inaltérés, non ouverts, conservés dans leur état d'origine. Ils doivent avoir été stockés et traités conformément aux conditions de stockage requises.



Les dispositifs médicaux doivent avoir été livrés chez vous depuis moins de 60 jours.



Les spécialités pharmaceutiques doivent avoir été expédiées depuis moins de 10 jours.

Exemple de produits non-acceptables : Ecriture, étiquetage modifié, périmés, à péremption proche.  
En cas de non respect de ces conditions, votre dédommagement pourrait être impacté.

## VOUS AVEZ FAIT UNE ERREUR DE COMMANDE ET SOUHAITEZ NOUS RETOURNER LA MARCHANDISE ?

Nous acceptons le retour aux conditions suivantes de décote :

	MÉTROPOLE	DROM - COM
HÔPITAL	Forfait 85€+ 4% de la valeur des produits	- 170€ si valeur du retour < à 350€ HT
VILLE	25 % de la valeur des produits	- 50% si valeur du retour > à 350€ HT

## LES PRODUITS ONT ÉTÉ LIVRÉS ENDOMMAGÉS ?

A l'étude de votre dossier, plusieurs traitements sont possibles :

- Envoi d'une attestation de destruction
- Reprise de la marchandise

## BONNES PRATIQUES DE RÉCEPTION

**Si le dommage est apparent lors de la livraison vous devez :**

- Avoir apposé des réserves précises sur le bordereau transport en indiquant le nombre de colis concernés et le type de dommage constaté.
- Nous envoyer rapidement notre formulaire de réclamation complété

**Si le dommage n'est pas apparent de l'extérieur vous devez :**

- Nous envoyer rapidement notre formulaire de réclamation complété avec si possible des photos

