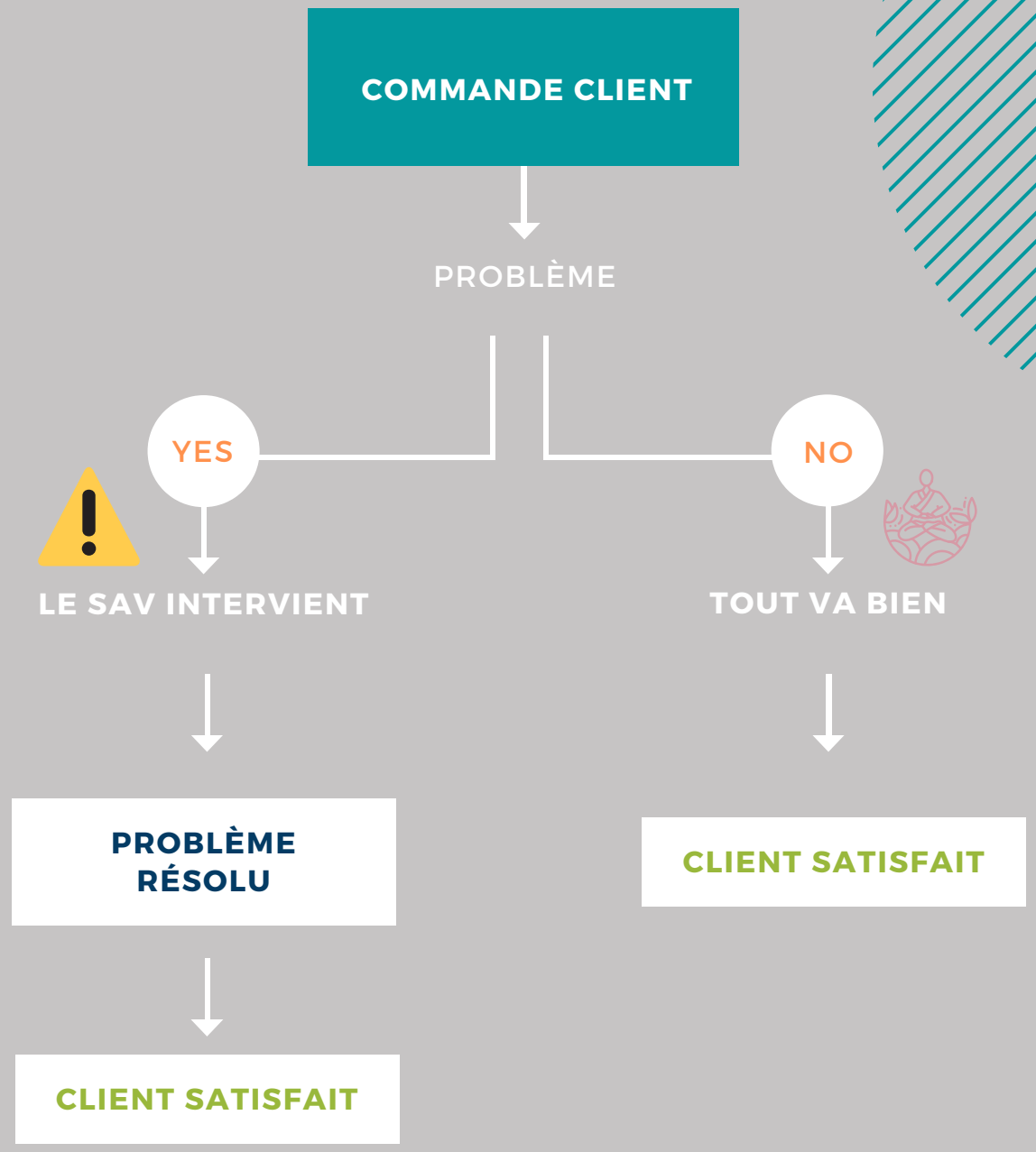
SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ



SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

ANNULATION COMMANDE

SUR DEMANDE DU CLIENT

MOINS DE 24H COMMANDE NON EDITÉE DANS WMS

YES

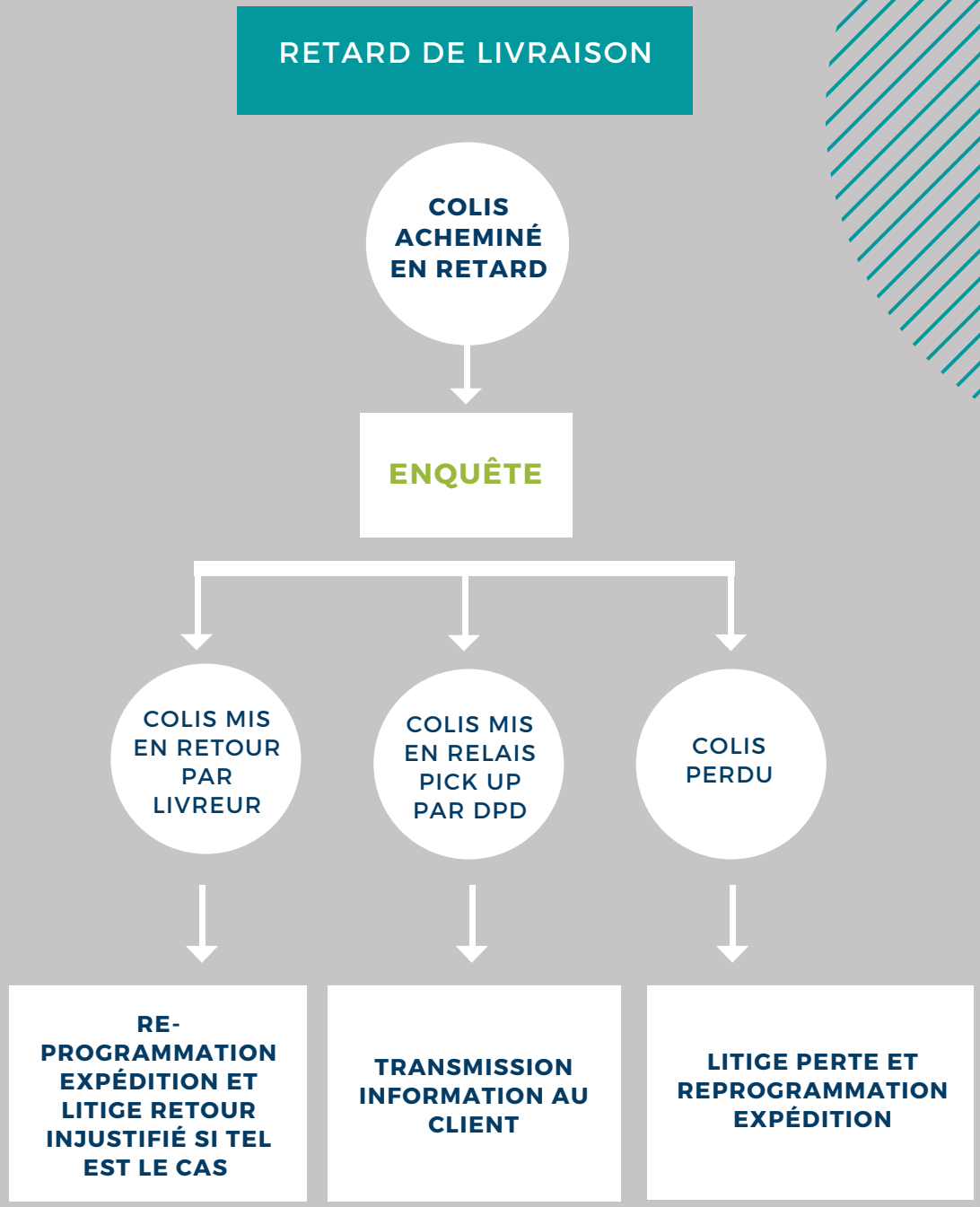
ANNULATION COMMANDE DANS WMS ET REMBOURSEMENT CLIENT

NO

PAS D'ANNULATION PAS DE REMBOURSEMENT

SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ



SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

RETOUR DE CONVENANCE

DEMANDE FAITE DANS LES 14 JOURS SUIVANT LIVRAISON

TRANSMISSION ADRESSE POUR RETOUR AU FRAIS DU CLIENT ET HORS POINT RELAIS

REMBOURSEMENT INTÉGRAL DE LA COMMANDE UNE FOIS L'ARTICLE RÉINTÉGRÉ DANS WMS (&TRMRET)

DÉLAI DE 14 JOURS APRÈS LIVRAISON DÉPASSÉ

PAS DE REMBOURSEMENT

ATTENTION, DÉLAI ALLONGÉ DU 1ER NOV AU 31 DEC PDT PÉRIODE DE NOËL

SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

ANNULATION COMMANDE PAR REFUS DU COLIS A LA LIVRAISON

LE CLIENT A CHANGÉ D'AVIS

REMBOURSEMENT DE LA COMMANDE SANS LES FRAIS DE PORT, UNE FOIS L'ARTICLE RÉINTÉGRÉ DANS WMS (&TRMRET)

COLIS ET ARTICLE ABIMÉS

LITIGE CASSE ET REMBOURSEMENT INTÉGRAL DE LA COMMANDE

?

SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

ARTICLE DÉTÉRIORÉ PENDANT LE TRANSPORT

PHOTOS DANS LES 3 JOURS APRÈS LIVRAISON

LITIGE CASSE VIA ITRACK POUR TOUS TRANSPORTEURS + VIA WEBENSEIGNE ET MAIL POUR RC ET MR

GESTE COMMERCIAL, REMPLACEMENT OU REMBOURSEMENT CLIENT

PAS DE PHOTOS DANS LES 3 JOURS APRÈS LIVRAISON

PAS DE REMPLACEMENT NI REMBOURSEMENT - DÉLAI DÉPASSÉ !

ATTENTION, EXIGENCE INTERDITE DANS CERTAINES MARKETPLACES

SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

CONFORMITÉ

ARTICLE DÉFECTUEUX

PHOTOS ET DESCRIPTION DU DÉFAUT DANS LES 2 ANS APRÈS LIVRAISON

ENVOI DOSSIER LITIGE CONFORMITÉ AU FOURNISSEUR PAR MAIL OU PLATEFORME WEB POUR JJA

GESTE COMMERCIAL, REMPLACEMENT OU REMBOURSEMENT CLIENT

PHOTOS ET DESCRIPTION DU DÉFAUT PLUS DE 2 ANS APRÈS LIVRAISON

PAS DE REMPLACEMENT NI REMBOURSEMENT - DÉLAI DÉPASSÉ !

SAV TOILINUX

GUIDE DE PROCÉDURES SIMPLIFIÉ

ERREUR DE PICKING OU D'ETIQUETAGE

ENQUÊTE
DEMANDE PHOTOS
ETIQUETTE RÉFÉRENCE ET
DEMANDE INVENTAIRE
DES 2 REF IDENTIFIÉES

ERREUR DE PICKING

INVERSION DE COMMANDE

ERREUR ETIQUETAGE

ÉDITION D'UN BON RETOUR POUR RENVOYER LA MAUVAISE RÉFÉRENCE OU PROGRAMMATION ENLÈVEMENT SI ARTICLE LOURD

RE-PROGRAMMATION EXPÉDITION BONNE RÉFÉRENCE