

**O** French  
**FFICE**



Notre solution colis

# Édition de vos Bons de **RETOUR**

[French-Office.fr](http://French-Office.fr)

Partenaire logistique pour  
vos retours client

Vous avez un site de e-commerce et vous recherchez une solution de reverse logistique ? Pour aider vos clients Français et Européens à renvoyer leurs retours marchandises (échange, annulation commande, produit défectueux ou erroné), French Office propose une solution logicielle pour éditer des bordereaux de retour, associée à un entrepôt logistique centralisé.

✓ Pratique

✓ Flexible

✓ Économique

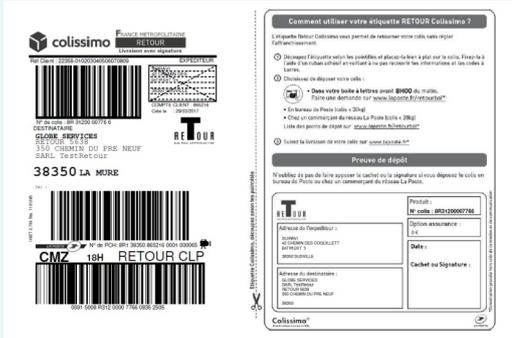
## ***Vous Créez vos Bons de Retour en Ligne***

Vous remplissez un formulaire sur Internet avec le nom et les coordonnées de votre client et le pays d'origine. La saisie de ce formulaire peut être automatisée afin d'éditer plusieurs bons successivement. Vos clients peuvent être Français et Européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Finlande, Grèce, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-bas, Portugal, Royaume-Uni, Suisse.)



## ***Vous Récupérez vos Bons de Retour***

Les bordereaux de transport retours sont édités au format PDF avec le nom de votre société. Ils sont envoyés immédiatement par email dans votre messagerie. Chaque fichier comprend 2 parties, une partie "bon de transport" et une partie "preuve de dépôt", les deux parties étant imprimées dans la langue de votre client. La facturation du bon ne sera réalisée que si le colis est livré à notre adresse et enregistré dans votre compte.



## ***Vos clients utilisent les bon de retour***

Les bordereaux de transport sont facilement transmissibles à vos clients. Vous pouvez envoyer les documents PDF pour chaque commande passée ou lorsque le client le demande. Les clients apposent l'étiquette sur leur colis et le déposent dans le bureau de Poste le plus proche de chez eux, en France ou dans leur pays. Le preuve de dépôt est signée par l'agent de Poste.



L'édition des Bons de Retour est totalement gratuite.

Le Bon de Retour est facturé uniquement s'il est utilisé, lors de sa prise en charge dans nos locaux, lorsqu'un de vos retours clients y transite.

La facturation s'effectue à partir du poids réel du colis. Pour les colis non-standards (taille et dimensions) une surcharge est appliquée.

Il n'y a pas de frais de service, ni d'abonnement. Vous payez uniquement les frais de transport disponibles sur le site Interent de french-office.fr.

Si vous avez un volume de retour supérieur à 100 colis par mois, n'hésitez pas à nous contacter.



## — Réception et Notification —

À réception d'un colis dans notre entrepôt, une alerte vous est transmise par mail, comprenant le nom de votre client, le poids du colis ainsi que le n° de suivi unique du bon de retour.

Régulièrement, nous réexpédions vos colis de manière groupée, une fois par semaine ou une fois par mois, dans votre propre centrelogistique.

## Édition Automatique

Le formulaire de Bon de Retour peut être rempli de façon automatisé par vos systèmes via une requête **http**: en mode **POST**.

Le service Web recevra votre demande POST avec des paramètres **UTF8**. Si aucune donnée POST n'est disponible, le formulaire manuel s'affiche.



## Un service apprécié par vos clients

Vous avez plusieurs possibilités pour distribuer des bons de retour à vos clients :

1. Pour chaque commande, vous transmettez un bon de retour.

Votre client l'utilise quand il le souhaite.

2. Vous transmettez le bon de retour quand le client fait une réclamation.

Libre à vous d'offrir ce retour ou de demander lui une participation financière.

Les étiquettes retour ont une durée de vie de 6 mois.



## — Où déposer les colis à retourner ? —

Pour vous retourner des produits, vos clients pourront déposer ces derniers, accompagnés des bons de retour, dans n'importe lequel des 13 000 bureaux de Poste en Europe ou, pour la France, chez un des 7 500 commerçants partenaires du réseau La Poste.

Ils veilleront à bien faire signer la preuve de dépôt.

L'explicatif est indiqué dans leur langue natale.

