





Document 1 : L'origine et les motifs de retours et de réclamations

Origine	Motif du retour/réclamation	Traitement
 Problème produit	Produit défectueux/détérioré	Demander au client : - retour pour remboursement et échange
	Produit incorrect	Demander au client : - retour pour remboursement et échange - Photos pour expertise si nécessaire
	Produit manquant dans la commande	- Vérifier le bon de commande et le bordereau d'expédition - Envoyer le produit manquant
 Problème logistique (livraison)	Retard de livraison	- Identifier la cause avec le transporteur - Informer le client + proposer une compensation (ex : frais de port offerts)
	Colis perdu	Faire la vérification suivante : - Vérifier le suivi du colis - Lancer une enquête avec le transporteur - Envoyer un nouveau colis ou rembourser
	Mauvaise adresse de livraison	- Vérifier l'adresse fournie par le client - Rediriger le colis ou renvoyer une nouvelle commande
 Problème avec la facturation	Montant incorrect sur la facture	- Vérifier la commande et les paiements - Émettre une facture rectificative + remboursement si nécessaire
	Erreur sur les taxes et frais	- Corriger la facture et informer le client
	Problème de remboursement	- Relancer le processus si bloqué
 autres	Demande d'information p	- Proposer un guide d'utilisation/tutoriel
	Changement d'avis	- Vérifier la politique de retour (délai, état du produit) - Accepter le retour et rembourser
	Erreur de commande par le client	- Proposer un échange ou un remboursement après retour du produit