

HCFR\_COM001\_260130  
30/01/2026

## REPRISE ET RETOUR CLIENT

### Objectif

Décrire les étapes de gestion d'un retour de produit depuis un client jusqu'à sa réception, son contrôle et son stockage, en garantissant la traçabilité, la conformité réglementaire et la sécurité produit.

### 1. Demande de retour par le client

- Enregistrement de la demande par le service commercial
  - Référence produit,
  - Numéro de lot et/ou numéro de série,
  - Quantité,
  - Motif du retour,
  - Date de livraison initiale,
  - État du produit.

### 2. Validation du retour

- Vérification de l'éligibilité du retour :
  - Motif du retour,
  - Délai depuis la livraison chez le client,
  - Date de péremption,
  - Emballage d'origine non ouvert et sans annotations.
- Validation écrite du retour par le commercial et la direction

### 3. Communication au client

- Confirmation écrite du retour par le service commercial
- Envoi des consignes logistiques par le service commercial
  - Emballage d'origine
  - Protection du produit
  - **Enregistrement sur le site internet**
  - Adresse du retour



#### 4. Expédition par le client

- Envoi avec l'étiquette retour prépayé si erreur de saisie ou de livraison
- Envoi par ces propres moyens si erreur de commande

#### 5. Réception physique au stock

- Enregistrement de la réception du produit
- Vérification de la concordance avec la demande de retour :
  - Référence,
  - Numéro de lot et/ou numéro de série,
  - Quantité.
- Identification du produit « En attente de contrôle »

**Le produit n'est pas immédiatement remis en stock.**

#### 6. Contrôle du produit retourné

- Contrôle visuel et documentaire
  - Intégrité de l'emballage,
  - État du produit,
  - Présence lot / numéro de série,
  - Date de péremption.
- Conforme => **Remis en stock**
- Non conforme :
  - Si produit abimé => Destruction
  - Si emballage abimé mais produit utilisable => Démonstration ou Congrès

#### 7. Mise à jour et Clôture du dossier

- Mise à jour du stock informatique
- Edition de l'avoir si remis en stock
- Information au client
  - État de réception du produit,
  - Décision finale

