

## Formulaire d'autorisation de retour de marchandise (Formulaire ARM)

Afin de pouvoir identifier les marchandises que vous retournez et de les traiter le plus rapidement possible via notre système d'assurance qualité, veuillez remplir la totalité de ce formulaire et nous l'envoyer sous forme de document PDF à l'adresse e-mail suivante : [rmasubmissions@brightwell.co.uk](mailto:rmasubmissions@brightwell.co.uk) ou joindre une copie de ce formulaire rempli à l'intérieur du colis d'ARM.

**Remarque : Cette adresse concerne uniquement les demandes d'ARM. Pour toute autre information, veuillez contacter votre Service Client Brightwell ou votre représentant BDM.**

Si possible, veuillez envoyer une partie des marchandises ou des articles concernés à l'adresse suivante :

QA Department  
Brightwell Dispensers Ltd  
Unit 1, Rich Industrial Estate  
Avis Way,  
East Sussex  
BN9 0DU

**Si l'unité que vous retournez a été utilisée avec des produits chimiques, elle doit être rincée à l'eau et une copie de la Fiche de Données de Sécurité (conformément au règlement REACH) en anglais doit être envoyée à [rmasubmissions@brightwell.co.uk](mailto:rmasubmissions@brightwell.co.uk) ou à votre représentant Brightwell.**

**Sauf indication contraire de votre représentant Brightwell, veuillez retirer tous les tubes flexibles contaminés des systèmes de dosage électronique, les rincer à l'eau puis les mettre au rebut de manière appropriée, conformément aux réglementations en matière de santé, sécurité et environnement avant l'expédition.**

Dès la notification des marchandises à retourner, le Service Client doit vous attribuer un numéro de référence spécifique qui sera indiqué dans toutes les correspondances qui s'y rapportent.

**Remarque : Si vous ne retournez pas les marchandises à Brightwell dans les 60 jours qui suivent la remise du numéro d'ARM, nous considérerons que l'ARM n'est plus valable et elle sera donc annulée.**

|              |  |
|--------------|--|
| Numéro d'ARM |  |
|--------------|--|

### Coordonnées du client :

|                           |  |  |                     |
|---------------------------|--|--|---------------------|
| Nom de l'entreprise :     |  |  |                     |
| Adresse de l'entreprise : |  |  |                     |
|                           |  |  |                     |
|                           |  |  | Numéro de téléphone |
|                           |  |  | Adresse e-mail      |

### Informations relatives au produit :

|                            |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|
| Numéro de l'ordre de vente |  | Numéro de commande                     |  |
| Code de stock              |  | Numéros de série                       |  |
| Qté commande initiale      |  | % du stock concerné                    |  |
| Qté retournée              |  | Code de raison (voir table ci-dessous) |  |

#### Codes de raison ARM :

|      |                     |
|------|---------------------|
| ORDB | Commande incorrecte |
| DAIS | Reçu endommagé      |
| PTF  | Défectueux          |
| PCWI | Mauvais article     |

#### BRIGHTWELL DISPENSERS LTD

Unit 1, Rich Industrial Estate, Avis Way, Newhaven, East Sussex, BN9 0DU, UK  
T +44 (0)1273 513 566 F +44 (0)1273 516 134 E [sales@brightwell.co.uk](mailto:sales@brightwell.co.uk) W [brightwell.co.uk](http://brightwell.co.uk)  
VAT No: GB 100 1998 47. Company registration No: 0661996. Registered in England.

For Internal Use Only  
BDQF25 Issue 1.1  
Approved by HG  
Issued 18/10/2021

### Additional Information:

#### 1. Suite à la réception des marchandises/produits, combien de temps ont-ils été stockés avant l'installation ? (cochez la case X)

- Installation immédiate     Entre 2 et 3 semaines     Après 1 mois     Après plus de 3 mois
- Autre

#### 2. Combien de temps après l'installation le problème est-il survenu ? (cochez la case X)

- Immédiatement     Entre 2 et 3 semaines     Après 1 mois     Après plus de 3 mois
- Autre

#### 3. Dans quel type d'environnement les produits sont-ils conservés ? (cochez la case X)

- Chaud (plus de 25 °C/ 77°F)     Humide     Température ambiante (18 °C à 21 °C/ 64°F-69°F)     Froid (inférieure à 10 °C/ 50°F)

**Si vous avez plusieurs ARM, veuillez indiquer les informations supplémentaires sur un document distinct et l'envoyer sous forme de document PDF avec ce formulaire rempli à [masubmissions@brightwell.co.uk](mailto:masubmissions@brightwell.co.uk)**

### Conditions générales :

- Toutes les marchandises doivent être retournées avec frais de transport payés à Brightwell à moins que Brightwell Dispensers Ltd n'ait commis une erreur
- Les marchandises envoyées par erreur ne doivent pas être utilisées et elles doivent être retournées dans leur emballage d'origine. Elles sont soumises à des frais de manutention allant jusqu'à 25 %, à l'exception des articles sur mesure ou de marque qui doivent être autorisés par Brightwell
- Si Brightwell précise que vos marchandises doivent être réparées et accompagnées d'une autorisation ou d'une réponse, vos marchandises seront conservées pendant 14 jours maximum dans l'attente de votre réponse. Si nous ne recevons pas de réponse de votre part dans les délais indiqués, nous considérerons que les marchandises ne sont plus demandées et elles seront donc mises au rebut
- Les marchandises reçues sans leur Fiche de Données de Sécurité seront mises en quarantaine et mises au rebut après 30 jours
- Les marchandises sous garantie qui sont identifiées comme étant défectueuses seront réparées, remplacées ou remboursées dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception, ce à quoi on soustraira les frais de transport, à moins que Brightwell ne soit responsable du défaut
- Les marchandises qui sont identifiées comme étant endommagées délibérément ou comme conséquence directe de l'utilisateur final et que Brightwell n'en est pas responsable, nous vous écrirons pour vous en informer et nous conserverons les marchandises pendant 14 jours maximum dans l'attente de votre réponse. Si nous ne recevons pas de réponse de votre part dans les délais indiqués, nous considérerons que les marchandises ne sont plus demandées et elles seront donc mises au rebut.
- Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à contacter notre Service Assurance Qualité au +44 (0)1273 513566

#### BRIGHTWELL DISPENSERS LTD

Unit 1, Rich Industrial Estate, Avis Way, Newhaven, East Sussex, BN9 0DU, UK  
T +44 (0)1273 513 566 F +44 (0)1273 516 134 E [sales@brightwell.co.uk](mailto:sales@brightwell.co.uk) W [brightwell.co.uk](http://brightwell.co.uk)  
VAT No: GB 100 1998 47. Company registration No: 0661996. Registered in England.

For Internal Use Only  
BDQF25 Issue 1.1  
Approved by HG  
Issued 18/10/2021