

Traiter les retours de marchandises

7



FICHE MICRO 11

11.1 Traiter un retour de marchandises qui ne nécessite pas la création d'un avoir

11.2 Traiter un retour de marchandises qui nécessite l'envoi d'un avoir

MISE EN SITUATION

- Les livraisons ont été assurées chez les clients et les factures ont été envoyées.
- Le 20 janvier, l'assistante commerciale, Mme Morvan, vous demande de répondre aux demandes de remboursement de deux clients.



Vos missions

Le 20 janvier, Mme Morvan vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Traiter un retour de marchandises qui ne nécessite pas la création d'un avoir.

Mission 2 : Traiter un retour de marchandises qui nécessite l'envoi d'un avoir.



Mission 1 Traiter un retour de marchandises qui ne nécessite pas la création d'un avoir

Le client Faahoro nous a retourné des produits abîmés. Nous devons les échanger.

- 1 Complétez la fiche d'analyse de la situation commerciale et créez l'avoir client (**doc 1**) (➡ **FICHE MICRO 11.1**).
- 2 Imprimez le document obtenu.

Doc 1 Bon de retour du client Ermasa Water

Fax 05 56 33 81 04 08/01/N 9 : 34 Pg : 1
Clic Piscine Nbre de page(s) : 1/1
425 rue de Goa ZI Les 3 Moulins 06600 Antibes - Tél : 0811 020 054 - Fax : 02 76 01 31 25
Siret : 487 968 910 0002 - NAF : 4778C

Télécopie

À : AZUR POOLS DISTRIBUTION

De : Mme. Samir

Télécopie : 05 56 33 81 04

Date : 20/01/..

Objet : Facture du 18 janvier

☐ Urgent

☐ Pour information

☐ Veuillez répondre

Message :

Deux de nos clients nous ont rendu une alarme Aqua Sensor Premium.

Elles présentent à première vue un problème mécanique.

Nous vous retournons ces deux alarmes et vous nous fournirez deux nouveaux produits à votre prochain passage.

Merci

Cordialement,
Ch. Samir

*OK, les produits sont rentrés ce matin
Il sont à réintégrer dans le stock
Nouvelle livraison programmée ce jour.*

FICHE D'ANALYSE DE LA SITUATION COMMERCIALE

Client : **Clic Piscine**

Fact. concernée n° : **FACT-VT/20N/0003** du : **16/01**

Objet litige :

- ☒ Retour de marchandises (produits défectueux, non conformes)
☐ Erreur de livraison (références, quantités...)
☐ Conditions non respectées (réductions)
☐ Autre :

Action à mener

- ☐ Remboursement par la création d'un avoir
☐ Modification de la facture d'achat
☐ Annulation de la facture d'achat
☒ Ne pas faire d'avoir
☐ Autre :

➔ Mission 2 Traiter un retour de marchandises qui nécessite l'envoi d'un avoir

Le client Ermasa Water a retourné des marchandises défectueuses. Elles ne seront pas échangées. Un avoir doit donc être créé pour rembourser le client.

3 Complétez la fiche d'analyse de la situation commerciale et créez l'avoir client (**doc. 2**) (➔ **FICHE MICRO 11.2**).

4 Imprimez le document obtenu.

Doc 2 Courriel reçu le 20 janvier

Le 20/01/..

ERMASA WATER

Zone industrielle Les Mélincols
39110 Salins-les-Bains
Tél. : 03 84 37 92 04
Fax : 03 84 37 97 15
Siret : 388 972 564 00024 – NAF : 4339Z

AZUR POOLS DISTRIBUTION
17 avenue Maurice Lévy
33700 Mérignac

Bon de retour n° BR5612

Livraison du : 12/01/N

Réf.	Désignation	Unité	Qté
BS-MAB-01	BAIN DE SOLEIL MARINA BLEU - PAR DEUX	2	2

Marchandises abîmées
à ne pas remplacer

Retour client. Faire un avoir.

Les articles sont à réintégrer dans le stock. Ils seront mis au rebut et le stock sera régularisé ultérieurement.

Reçu le 20/01/..

FICHE D'ANALYSE DE LA SITUATION COMMERCIALE
Client : <i>Ermasa Water</i>
Fact. concernée n° : <i>FACT-VT/20N/0004</i> du : <i>18/01</i>
Objet du litige : <input checked="" type="checkbox"/> Retour de marchandises (produits défectueux, non conformes) <input type="checkbox"/> Erreur de livraison (références, quantités...) <input type="checkbox"/> Conditions non respectées (réductions) <input type="checkbox"/> Autre :
Action à mener
<input checked="" type="checkbox"/> Remboursement par la création d'un avoir <input type="checkbox"/> Modification de la facture d'achat <input type="checkbox"/> Annulation de la facture d'achat <input type="checkbox"/> Ne pas faire d'avoir <input type="checkbox"/> Autre :

Mission 1 Traiter un retour de marchandises qui ne nécessite pas la création d'un avoir

► Bon de retour pour le client Clic Piscine

Bons de réception ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Référence : **BR/00005-BL/00005-return** Origine ? : CDE-VT-001 Date de commande ? : 20/01/2017 16:43:15

Adresse ? : **CLIC PISCINE: Samir, France, ANTIBES, 425 rue de Goa** Date prévue ? : 12/01/2017 01:00:00

Facturation : **Non Applicable** Reliquat de ? : Journal de stock : **Delivery Orders**

Bon de commande :

Informations générales Informations complémentaires. Notes

Mouvements de stocks [1 à 1] de 1

PRODUIT	QUANTITÉ	UDM	POIDS	POIDS NET	LOT DE PRODUCTION	COLIS	EMPLACEMENT DE DESTINATION	ÉTAT
[AL-AQSP1] Alarme piscine AQUA SENSOR PREMIUM	2,000	PCE	0,00	0,00			Emplacements physiques / Votre société / Stock	Terminé
i 2 alarmes retournée								

Nouveau Prêt Terminé

Retourner les produits

Mission 2 Traiter un retour de marchandises qui nécessite l'envoi d'un avoir

► Avoir Ermasa

Avoirs clients ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Journal : Journal des avoirs de ventes (EUR) Numéro : AV-VT/2017/0001 Devise : **EUR (€)**

Client : **ERMASA WATER** Adresse de facturation : **Vaillant, France, SALINS-LES-BAINS, Zone industrielle les Mélincolis** Position fiscale :

Date de facture ? : 20/11/2017 Forcer la période ? : 11/2017 Condition de règlement ? : 30 Jours fin de mois

Compte ? : **411100 Clients - Ventes de biens ou de prestations de services** Description : **CD8774 : BR/00006-BL/00004-return**

Facture Autres informations Règlements

Lignes de facture [1 à 1] de 1

DESCRIPTION	COMPTE	QUANTITÉ	UNITÉ DE MESURE	PRIX UNITAIRE	REMISE (%)	SOUS-TOTAL
BS-MAB-01] Bain de soleil MARINA bleu - Par deux	707110 Ventes de mobilier	2,00	PCE	333,61	5,00	633,86
i 2 bains de soleil retournés / non remplacés						

Taxes [1 à 1] de 1

NOM DE LA TAXE	COMPTE DE TAXE	BASE DE CALCUL	MONTANT
1 - TVA collectée (vente) 20%	445711 TVA collectée 20%	633,86	126,77

Hors-taxe : 633,86
Impôts et taxes : 126,77
Total : 760,63
Balance ? : 760,63

Payée/Rapprochée ? : ☐

Brouillon Ouverte Payé

Avoir Paiement Imprimer la facture