



LES RETOURS

Conditions Générales de Vente

Conformément à nos CGV, les nouveautés peuvent être retournées à **partir de 3 mois, délai de garde minimum obligatoire, et jusqu'à 12 mois après parution** (et non après achat, comme la plupart des autres distributeurs).

Les nouveautés parues il y a plus de 3 mois et moins de 12 mois peuvent être retournées sans autorisation préalable, accompagnées d'un simple bon de retour.

Les ouvrages retournés doivent être en parfait état, non étiquetés et non abîmés.

Tout ouvrage non signalé comme défectueux et/ou n'étant pas accompagné d'une AR spécifique sur défectueux sera refusé.

Pour rappel, **tout livre réceptionné défectueux doit faire l'objet d'une réclamation** auprès du service concerné dans le mois suivant la réception, à cette adresse : anne.kreissler@lesbelleslettres.com

Bon de retour : quelles infos doivent impérativement y figurer ?

Afin que nous traitons votre demande, merci de nous transmettre un bordereau de retour en bonne et due forme sur lequel figurent les informations suivantes :

- Votre **numéro de compte** BLDD (celui-ci est indiqué sur vos factures)
- Un numéro ou une référence de retour
- Les titres, éditeurs et quantités concernés par votre demande

A défaut d'un bon de retour, un document ou fichier non manuscrit sur lequel figure toutes ces informations.

Demande d'autorisation de retour : Pourquoi ? Comment ? A qui ?

Si les ouvrages que vous souhaitez retourner ont dépassé les 12 mois **après parution**, il nous revient de déterminer si nous validons ou non leur retour.

Pour cela, il vous faut lister les titres que vous souhaitez nous retourner sur un bon de retour et nous l'adresser par mail (directement à votre représentant.e si vous en avez un.e, ou à cette adresse c.giret@lesbelleslettres.com).

Dans le cas où votre demande d'autorisation concernerait un retour sur événement ou signature et dont la commande correspondante n'aurait pas fait l'objet d'une

faculté de retour particulière (les FR sont indiquées avec la mention « 12/39 » sur votre facture), merci de le préciser dans votre mail.

Autorisation de retour : informations importantes

Les autorisations de retour que nous vous délivrons sont à **joindre impérativement à vos envois**.

Afin d'assurer le bon traitement de vos retours en cas de colis multiples, pensez s'il vous plaît à en glisser **un exemplaire par colis** (en effet ces derniers ne sont pas toujours groupés sur une même palette par le transporteur, ce qui peut entraîner un refus en cas d'absence d'AR dans l'un des cartons).

Les autorisations de retour sont **valables 6 mois**.

En cas d'absence d'autorisation de retour dans vos colis pour les ouvrages ayant dépassé les 12 mois après parution, ces derniers seront refusés et vous seront réexpédiés à vos frais.

Envoi des retours : Comment ? Où ?

Les retours sont à votre charge, il vous revient donc de choisir le transporteur ou mode d'envoi qui vous convient. **Pensez à bien caler les ouvrages dans vos colis.**

L'adresse à laquelle envoyer vos retours est la suivante :

**BLDD – Réception des retours
4 Route du Plan d'Eau BP14
27600 Gaillon**

Délai de traitement des retours et obtention de l'avoir correspondant

Le délai est d'un mois à un mois et demi à compter de la date de réception de vos ouvrages pour obtenir l'avoir correspondant (ce délai peut être allongé en période de forte activité).

En cas d'inquiétude passé ce délai, si vous souhaitez être certain.e que nous avons bien réceptionné votre retour et afin d'orienter nos recherches, merci de nous transmettre les informations suivantes à cette adresse c.giret@lesbelleslettres.com :

- La date exacte d'expédition ou d'enlèvement du retour
- Le numéro de BR
- Le nombre de colis

Ainsi que, si vous êtes passé.e par Prisme :

- Le **numéro de palette** Prisme sur laquelle nous aurions éventuellement reçu le retour (ce numéro est à **demander directement auprès de Prisme** car il ne figure pas sur le suivi des colis auquel nous avons accès).

Si vous êtes passé.e par un autre transporteur :

- Le nom du transporteur ainsi qu'un **bon émarginé par nos soins** attestant de la bonne réception de ce retour par nos services.

Retours refusés : comment interpréter un BL de réexpédition

En cas de retour refusé, les ouvrages concernés vous sont réexpédiés à vos frais accompagnés d'un BL de réexpédition. Il existe plusieurs motifs de refus :

Retour étiqueté ou abîmé : ouvrages reçus étiquetés, ou abîmés et sans l'AR sur défectueux correspondante.

Ne diffusons plus : ouvrages dont BLDD, L'EntreLivres ou CED ne sont plus les diffuseurs. Il vous faut dans ce cas vous adresser au distributeur correspondant.

Retour hors CGV : ouvrages ayant dépassé la date limite de retour autorisé (12 mois après parution) et ayant été retournés sans autorisation de retour.

Délai de franchise non dépassé : ouvrages dont le retour a été effectué alors que le délai de garde obligatoire de 3 mois après parution n'était pas dépassé.

Pas du fonds (PDF) : les ouvrages retournés ne faisant pas partie de nos catalogues sont **mis de côté pendant une durée de 3 mois** (au-delà de ce délai, ils sont pilonnés). Afin de les récupérer, vous devez en faire la demande à notre service réclamation à cette adresse anne.kreissler@lesbelleslettres.com

Le port de ces ouvrages (réexpédition) est à votre charge, il peut varier selon le format de réexpédition nécessaire.

Pour toute question relative aux retours : c.giret@lesbelleslettres.com



SUITE À LA RÉCEPTION RÉGULIÈRE DE CARTONS COMPRESSÉS ET/OU ÉVENTRÉS OCCASIONNANT LA DÉTÉRIORATION DES LIVRES RETOURNÉS ET PAR CONSÉQUENT, LEUR RÉEXPÉDITION À VOS FRAIS, VEILLEZ À BIEN CALER VOS CARTONS ET À ADAPTER LEUR TAILLE EN FONCTION DES OUVRAGES RETOURNÉS. LES RETOURS SONT REGROUPÉS PAR PALETTE ET DOIVENT ÊTRE À L'ÉPREUVE DU TRANSPORT.

NOUS VOUS REMERCIONS ÉGALEMENT DE LIMITER LE POIDS DE VOS CARTONS À 15 KG (POIDS MAXIMUM DES COMMANDES QUE NOUS VOUS PRÉPARONS) AFIN DE FACILITER LA MANUTENTION DES ÉQUIPES RÉCEPTIONNANT ET TRAITANT VOS RETOURS.

MERCI !