Nijskens & Cie SA
Rue du Petit Granit 14
B-5580 Rochefort

Rochefrais

Le 22 juillet 2025

Objet : Procédure de retours et réclamations – Rappel important

Chers Clients,

Afin d'assurer un traitement optimal et rapide de vos retours et réclamations, nous souhaitons vous rappeler les règles à respecter dans le cadre de notre collaboration. Le respect de cette procédure nous permet de garantir une logistique efficace et un service de qualité.

✅ Ce que vous pouvez retourner :

- Récipients vides et nettoyés (bacs, terrines, etc.)
- Produits livrés par erreur
- Emballages endommagés
- Marchandises avec bon de retour préalablement validé par nos services
- Produits concernés par un rappel urgent

Si une vérification immédiate n'est pas possible, un signalement peut être fait dans un délai de 48h ouvrables après la livraison.

❌ Ce que vous ne pouvez pas retourner (sauf avis contraire du service client) :

- Produits périmés
- Produits avec emballage ouvert
- Produits non conservés au froid
- Commandes spéciales (quelque chose que nous avons commandé expressément pour vous et à votre demande)

📌 Conditions à respecter pour tout retour :

- Signaler la demande dans un délai de 48h ouvrables suivant la réception (hors problème qualité).
- Pour un problème de qualité produit, la réclamation doit être faite avant la date de péremption (DLC).
- Le produit doit être remis au chauffeur lors de la prochaine livraison
- En cas de retour vers le fabricant, la note de crédit est conditionnée à l'acceptation du retour par celui-ci.

Pour toute demande, merci de contacter notre service client :

📧 commande@rochefrais.be

📞 +3284/211216

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre collaboration.

Cordialement,

Nijskens Narimane,
Administrateur Délégué