

Date d'effet : 1er Janvier 2026

Section 1 : Politique de Retour Marchandises (RM)

1.1 Délai d'Acceptation et Pénalités

- **Délai Standard :** Les retours standards (produits non-défectueux) sont acceptés jusqu'à **30 jours** après la date de facturation, sans frais.
- **Délai Étendu :** Une pénalité de **15%** des frais de restockage est appliquée si la demande de retour est soumise entre le **31ème jour et le 45ème jour**. Après 45 jours, le retour est refusé.

1.2 Produits Défectueux et Procédures d'Urgence

- **Procédure Immédiate :** En cas de produit formellement reconnu comme défectueux par l'équipe de Contrôle Qualité (QC), le **remboursement est immédiat**. Une note de crédit doit être générée dans l'heure suivant l'approbation du QC.
- **SKU Spécifiques :** Les articles en promotion (SKU commençant par PROMO-) ne sont ni échangeables, ni remboursables, sauf s'ils sont jugés défectueux par le QC.

1.3 Articles de Haute Valeur (Gestion des Risques)

- **Seuil de Validation :** Pour **tous les produits** dont la valeur unitaire est supérieure à **1000€**, une **validation écrite et manuelle du Manager des Ventes (M. Dupont)** est **requis** pour l'approbation du retour.
 - **Remplacement :** Si l'article est défectueux et coûte plus de 1000€, l'équipe doit d'abord proposer un **remplacement** avant d'offrir un remboursement total.
-

Section 2 : Procédures de Stock (PR)

2.1 Définition du Seuil d'Alerte

- **Calcul du Seuil (MinThreshold) :** Le seuil minimum est défini comme étant la consommation moyenne des **14 derniers jours** de vente, multipliée par un coefficient de sécurité de 1,2.
- **Exception :** Pour les articles à faible rotation (moins de 5 ventes/mois), le seuil est fixé forfaitairement à **3 unités**.

2.2 Protocole de Réapprovisionnement d'Urgence

- **Fournisseur Primaire :** En cas de stock nul ($Quantity = 0$) pour un article à forte rotation, l'équipe logistique doit passer une commande d'urgence au **fournisseur A** dans les **4 heures**.
- **Fournisseur Secondaire :** Si le Fournisseur A ne peut garantir la livraison sous 48 heures, l'équipe doit immédiatement contacter le **Fournisseur B** pour une livraison prioritaire, même si le coût est supérieur de **10%**.

2.3 Inventaires et Audits

- **Inventaire Semestriel :** Un inventaire physique complet doit être réalisé **chaque semestre** (fin juin et fin décembre).
- **Micro-Audit :** Des micro-audits sur 10 SKU aléatoires doivent être effectués **chaque semaine** par un membre de l'équipe logistique et consignés dans le système de gestion.