


QUA_RF_COM_002 Indice 3	Formulaire-Enregistrement Livret de garantie	
----------------------------	---	---

GARANTIES USINE - DELAIS DE RECLAMATION

	SAV (détection client)	Elements à fournir au dossier pour justification
Défauts d'aspect	Si le défaut d'aspect était visible avant la pose, la dépose/pose n'est pas prise en charge par le fournisseur	
Produit endommagé à la livraison	Jour de la livraison avec indication sur CMR	Photos + CMR émargés corrigés
Produit endommagé : rayures, griffes, casse ... (cas où le client peut-être à l'origine du défaut)	10 jours ouvrés / date de livraison si le défaut peut être éventuellement imputable au client.	Descriptif de base de la problématique + défaut = Photo explicite (ex: taille du défaut) + Etiquette palette + BL + N°commande
Manque panneau à la livraison	Jour de la livraison avec indication sur CMR	CMR émargés corrigés
Défauts de fabrication	Si le défaut d'aspect était visible avant la pose, la dépose/pose n'est pas prise en charge par le fournisseur	
Produit ne correspondant pas à la commande du client (erreur couleur, format, ...)	30 jours à partir de la date de facturation. Pas de prise en charge de la M.O si le produit est déjà posé. (article L212-11)	Descriptif de base de la problématique + défaut = Photo explicite (ex: taille du défaut) + Etiquette palette + CMR émargé + N°commande
Produit comportant une non-conformité relative à sa fabrication (manque papier, papier collé, trous, impuretés, usinage, dimensionnels ...)	30 jours à partir de la date de facturation. Pas de prise en charge de la M.O si le produit est déjà posé. (article L212-11)	Descriptif de base de la problématique + défaut = Photo explicite (ex: taille du défaut) + Etiquette palette + CMR émargé + N°commande
Défauts après mise en œuvre		
Produit présentant une anomalie après utilisation chez le client final	10 ans produit + MO, hors réglage (2) , au-delà fourniture produit; à compter de la date de facture sous réserve d'une mise en œuvre réalisée dans les règles de l'art	Descriptif de base de la problématique + défaut = Photo explicite (ex: taille du défaut) + Etiquette palette + CMR émargé + N°commande
Garantie sur les performances du produit	A compter de la date de livraison : 2 ans avec des conditions de stockage et d'utilisation normales.	

Note 1 : délai = date création événement-date facture, on pourra aller au-delà de ce délai dans le cas d'un défaut connu du fournisseur (ex : composant manquant sur une série identifiée)

PRECISIONS

Ne posez pas un produit avec un défaut apparent. Dans le cas contraire et sous réserve de nous avoir signalé le défaut dans les 30 jours calendaires suivants l'achat, notre garantie se limitera à la fourniture du produit de remplacement sans dépose/pose.

Concernant les litiges, les demandes de photos réalisées par le client, doivent être accompagnée d'une adresse mail valide.

Dans le cas d'une demande de retour produit, le fournisseur doit organiser ce retour en envoyant l'autorisation de retour au client, en le prévenant de la date de prélèvement et en communiquant au transporteur les documents et information nécessaire à ce retour.
Retour d'échantillons peuvent être effectués par voie postale aux frais du client.

ENGAGEMENTS DE DELAIS DE TRAITEMENT DES SAV - RETOUR PRODUIT POUR EXPERTISE

Plage d'intervention pour SAV usine	
Confirmation-délai de prise en compte	5 jours ouvrés après la date de l'évènement
Retour produit pour expertise	
Délai de demande de retour produit	5 semaines après livraison du produit
Mise à disposition du produit initial	5 semaines après livraison du produit