

TRAITEMENT DES S.A.V.

-0-

PETIT MEMO :

S.A.V = SERVICE APRES VENTE au sens large

Cette appellation n'engage nullement la responsabilité de LLAZA France de manière automatique.

LLAZA FRANCE demeure SEULE JUGE de la prise en charge du SAV ou pas

-0-

PROCEDURE A SUIVRE :

A – DIFFERENTS CAS DE FIGURE : QUATRE TYPES DE S.A.V.

1° **Défaillance de nos produits** sous la période de Garantie (donc normalement sous notre responsabilité : seul notre contrôle le confirmera) **ou erreur avérée** de saisie de commande ou préparation atelier

- Passer par fax une **commande**
- Commande saisie sous TYPE « S.A.V. »
- Réf chantier : « SAV DUPONT »
- Expédition FRANCO DE PORT
- **Facturation du produit expédié**
- **Règlement selon le mode habituel, LCR ou chèque à réception**

2° **Défaillance peu probable de nos produits**, toujours sous la période de Garantie, (à confirmer lors du contrôle de retour des pièces)

- Passer par fax une **commande**
- Commande saisie sous TYPE « R.A.V. » (Responsabilité à vérifier)
- Réf chantier : « RAV DUPONT »
- Expédition en PORT PAYE
- **Facturation du produit expédié et du port correspondant**
- **Règlement selon le mode habituel, LCR ou chèque à réception**

3° **Problème hors responsabilité LLAZA** (période de Garantie dépassée, coup de vent, mauvaise utilisation...)

- Passer par fax une **commande**
- Commande saisie selon le mode habituel
- Réf chantier : « DUPONT »
- Expédition FRANCO pour toute commande supérieure ou égale à 679 € H.T. nets
- **Facturation du produit expédié**
- **Règlement selon le mode habituel, LCR ou chèque à réception**

Il ne sera accepté AUCUNE MINORATION DE REGLEMENT concernant ces factures

TOUTE DEDUCTION ARBITRAIRE DONNERA LIEU IMMEDIATEMENT AU BLOCAGE DE VOTRE COMPTE ET A L'ARRET DES EXPEDITIONS JUSQU'A REGULARISATION.

...

4° Remplacement colis égarés ou abîmés par transporteur :

- Lors des livraisons procéder à la vérification systématique des colis :
 - o Nombre de colis,
 - o Nature des colis (palette, longueur ou carton)
 - o Etat des produits à l'intérieur des colis

- Si problème :
 - o Noter les réserves **TRES PRECISES** sur le bordereau de livraison (éviter les adjectifs imprécis tels que abîmés, HS, endommagé détérioré...)

(aucune réserve imprécise n'est prise en compte par les transporteurs, évitez donc « sous réserve de déballage » : qui ne sert à rien, « carton abîmé »... mais préférez « carton ouvert , 1 paire de bras réf 10503001 chantier DUPONT rayée et cabossée... »)

3 informations sont indispensables au niveau des réserves :

 - la quantité (nombre d'articles concernés)
 - l'état du contenant (l'emballage)
 - l'état du contenu en cause avec sa nature et sa référence
 - o Confirmer **IMPERATIVEMENT** ces réserves au transporteur, par **COURRIER RECOMMANDE AVEC A.R.** , sous 72 heures suivant la livraison (art. 105 du Code du Commerce)

 - o Nous passer par fax :
 - Copie du bordereau émargé
 - Copie du courrier Recommandé avec A.R. adressé au transporteur
 - Détail des pièces à remplacer

A réception de ces documents nous vous adresserons la marchandise en remplacement avec facturation au transporteur.

Il est à noter que nous ne pouvons facturer au transporteur que les pièces facturées à l'origine par nos soins.

Pour les Armatures Seules, **nous ne pourrions donc nous charger du remplacement de la toile** lorsque nous n'avons assuré que le montage de cette dernière. Il vous incombera de faire le nécessaire directement auprès de votre fournisseur de toile et de vous faire rembourser, éventuellement, par le transporteur. Nous vous transmettrons, le cas échéant, le n° de dossier litige que le transporteur responsable aura défini.

Si, **suite au non respect d'une des règles ci-dessus**, la prise en compte du dossier est refusée par notre transporteur, alors que nous vous avons déjà expédié les pièces en remplacement et que nous lui avons transmis la facture correspondante, **nous serons dans l'obligation d'annuler la facture initiale établie à ce dernier avec facturation équivalente sur votre compte. Cette facture sera intégrée à la première LCR présentée à l'encaissement.**

Toute pièce échangée au titre de la garantie transporteur devra **IMPERATIVEMENT être restituée à ce dernier à sa première demande**. Si cette clause n'est pas remplie le dossier sera refusé et nous nous verrons dans l'obligation d'adresser à ce dernier l'avoir correspondant à l'échange avec répercussion pure et simple sur votre compte et imputation sur 1 ère LCR.

B – DEMANDES D'ENLEVEMENTS :

En règle générale nous n'acceptons le retour d'aucune référence incomplète.

Si vous souhaitez compléter une référence vous devrez passer commande des pièces nécessaires.

Seules les demandes d'enlèvement complètes seront prises en compte, à savoir :

- fax de demande d'enlèvement mentionnant le nombre de colis et le poids approximatif (original joint à photocopier)
- Descriptif des pièces défectueuses à reprendre **complété avec précision** (original joint à photocopier)

2 cas de figure au niveau de la prise en compte des pièces défectueuses :

- **Pièces :** le constat sera effectué en nos ateliers à réception de votre retour
- **Profils :** **Nous ne procéderons à aucun enlèvement pour des longueurs. Nous ne ferons que noter l'existence de ces dernières.**

Ces profils seront à conserver par vos soins afin que le Technico Commercial Responsable de votre secteur effectue le constat sur place, lors d'une visite en vos locaux, et nous donne, en conséquence, ses directives suite à quoi vous pourrez procéder à leur destruction.

Procédure à suivre :

- Nous faire connaître par fax votre demande d'enlèvement indiquant le nombre de colis et le poids
- Joindre le Descriptif des pièces défectueuses à reprendre

A réception de ce fax, nous vous ferons parvenir, par fax retour :

- Un courrier de prise en compte de votre demande

Lors de l'enlèvement par notre transporteur :

- **Le double du descriptif des Pièces Défectueuses à reprendre doit IMPERATIVEMENT accompagner les colis**
- **Aucun retour ne sera pris en compte sans ce document.**

Traitement des S.A.V. 2015

C – TRAITEMENT DES RETOURS :

A réception des retours

- Un constat des pièces retournées sera établi par l'atelier.
- Ce bon permettra l'établissement de l'avoir correspondant, y compris le port initialement facturé le cas échéant.
- Si les renseignements fournis le permettent chaque retour sera imputé à la facture d'origine correspondante.
- Si, pour cette dernière, la LCR correspondante n'a pas encore été remise en banque le montant de l'avoir sera automatiquement déduit sur celle-ci.
- Si la LCR a déjà été remise en banque l'avoir sera déduit sur la première LCR non présentée.
- Dans le cas où les renseignements fournis ne sont pas suffisants un avoir global sera effectué, sans détail, reprenant uniquement les quantités globales par référence.
- Cet avoir sera déduit arbitrairement sur les Factures SAV non réglées au jour de l'établissement de l'avoir (tant qu'il en reste) et ensuite sur les LCR non encore présentées dans l'ordre chronologique des dates de présentation.

D – NOTION DE TEMPS :

Afin d'optimiser le délai de traitement de vos retours, nous vous demandons de bien vouloir effectuer ces derniers « au fil de l'eau » sans attendre la fin de la saison.

Ceci vous évitera, de plus, d'avoir à faire l'avance de trésorerie concernant ce matériel. Compte tenu de vos délais de règlement vous pourrez obtenir l'avoir correspondant avant l'échéance de la marchandise.

En saison, le délai d'enlèvement sera fonction des rotations de notre camion. Nous ne pouvons donc vous donner de notion de base.

Dans le cas où le traitement du retour nécessite un traitement particulier, et où l'origine du problème n'est pas imputable à LLAZA France, le temps consacré à cette opération (ex. : retour de stores complets pour modification : temps de mise en place, modification, nettoyage, réemballage, etc...) pourra vous être facturé.