

1 RETOUR DE MATÉRIEL NEUF

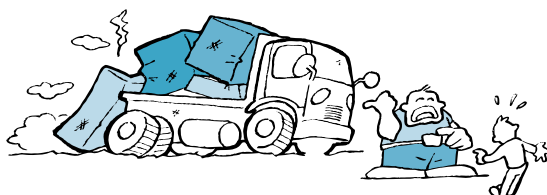
- Faxer la demande d'autorisation de retour page 343.
- Attendre notre accord et joindre la fiche à votre colis.

Erreur SFERACO	Annulation de commande - Erreur client
Sferaco déclenchera le rapatriement du matériel par ses propres transporteurs.	Sferaco donnera son accord pour la reprise du matériel, moyennant : - une moins-value de 20 % pour frais administratifs et réemballage, - une éventuelle décote supplémentaire en cas de remise en état du produit. Retour par vos soins en port payé.

2 MATÉRIEL NEUF, DÉTÉRIORÉ EN COURS DE TRANSPORT



Bien remplir la fiche d'autorisation de retour (voir page 343).



- Vérifier dans le détail le colis à l'arrivée.

A - En cas de détérioration →	Vous refusez le colis	Vous conservez le matériel
B - Mentionner →	Le refus Sur le récépissé, en précisant les dégâts constatés	Les réserves
C - Confirmer →	Le refus Au transporteur, par lettre recommandée avec A.R.	Les réserves
D - Envoyer →	À Sferaco la photocopie de la lettre envoyée au transporteur	
E - Contacter →	Sferaco qui s'occupera du remplacement du matériel ou des pièces détériorées	

3 RETOUR DE MATÉRIEL SUPPOSÉ DÉFECTUEUX SOUS GARANTIE

- Téléphoner au S.A.V. pour obtenir un numéro de retour. Renseigner 1 fiche retour matériel défectueux par produit (voir page 344).
- Indiquer si les conditions d'installation et d'utilisation du matériel ont bien été respectées.

En cas de panne réelle	Renvoyer le matériel en port payé en respectant les règles de retour
	Joignez une photocopie de la facture d'achat de ce matériel et si nécessaire, celle de la facture établie à votre client, ceci pour justifier la prise de garantie.

DOSSIER INCOMPLET

=

MATÉRIEL MIS EN ATTENTE DES INFORMATIONS MANQUANTES

- Après prise en charge et examen par le S.A.V. : **3 POSSIBILITÉS**

A - Aucun défaut constaté	Renvoi du matériel, avec courrier précisant les résultats du contrôle. Un forfait d'intervention peut être facturé pour frais de prise en charge et essais.
B - Défaut matériel	Émission d'un avoir pour la valeur de la marchandise au prix d'achat d'origine.
C - Mauvaise utilisation	Information sur la cause d'anomalie avec communication d'un rapport des contrôles et des constats effectués → Mise à disposition. Sans réponse de votre part : au-delà de 45 jours et après relance, mise au rebut du produit par nos soins.

Demande d'autorisation de retour de matériel neuf.

- 1** Compléter cette fiche
- 2** Faxer la fiche au **04 74 95 62 08** ou par mail à **info@sferaco.fr**
- 3** Nous vous retournons le dossier complété de notre N° d'accord de retour.
Joindre le dossier à votre colis.

ACCORD DE RETOUR N° :
Validité de l'accord : 1 mois.
Votre interlocuteur chez SFERACO : M/Mme

COORDONNÉES GROSSISTE / REVENDEUR

Enseigne :	Cachet Commercial
Ville :	
Personne à contacter :	
Tél. : Fax :	
Mail :	

RÉFÉRENCE PRODUIT

Code SFERACO	Désignation	Quantité	Date d'Achat	N° Facture (obligatoire)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CAUSE DE VOTRE RETOUR

Retour à votre charge. Matériel neuf dans son emballage d'origine.
Cocher la case correspondante.

Annulation de commande	➔	Décote de 20 % pour frais de remise en stock.
Erreur de commande	➔	Décote de 20 % pour frais de remise en stock.
Retour invendu	➔	Décote de 20 % à 70 % selon date d'achat, sous réserve que le modèle soit identique au stock.
Erreur SFERACO	➔	Matériel repris par nos soins, sans décote et transport à notre charge.

INFO IMPORTANTE

MERCİ DE RETOURNER VOTRE COLIS À L'ADRESSE CI-DESSOUS

SFERACO - 90, rue du ruisseau, Parc d'activités de Chesnes - 38297 Saint-Quentin-Fallavier cedex

- RAPPEL :** - Les colis en port dû seront systématiquement refusés.
- Protéger les emballages en ré-emballant les colis.
 - Retourner vos produits neufs sur palette pour éviter toute détérioration durant le transport.
 - La détérioration de l'emballage entraînera la facturation de celui-ci sous forme de décote supplémentaire.
 - La détérioration du produit entraînera l'annulation de l'accord de reprise.




Retour matériel défectueux


Retour S.A.V. - Matériel défectueux. Joindre ce document à l'envoi de votre matériel.

1 Téléphoner au **04 74 94 15 90** (service S.A.V.).

2 Nous vous communiquons un N° de Retour.

3 Compléter une fiche par produit.

4  Les produits retournés doivent être vides de tout fluide ou matière véhiculé.

 **Les produits doivent être nettoyés et rincés.**
En cas d'utilisation sur des fluides dangereux, veuillez nous certifier que les produits ont été décontaminés afin de vous protéger et protéger les différents intervenants jusqu'à l'expertise.

Joindre la ou les fiche(s) à votre retour.

ACCORD DE RETOUR N° :

Votre référence :

Validité de l'accord : 1 mois.

Votre interlocuteur chez SFERACO :

M/Mme

COORDONNÉES GROSSISTE / REVENDEUR

Enseigne :

Cachet Commercial

Ville :

Personne à contacter :

Tél. : Fax :

Mail :

RÉFÉRENCE PRODUIT

Code SFERACO	Désignation	Date d'Achat	N° Facture
.....			
Motif du retour			
.....			
.....			
.....			

CONDITIONS D'UTILISATION ET DE MONTAGE

Document à joindre : facture d'achat.

Nature du fluide	Pression	Température
.....		
Description de l'installation (type de tuyauterie - étanchéité etc...) & photos de l'installation :		
.....		
.....		
.....		

ACTIONS À ENTREPRENDRE

Rapport d'expertise.	Avoir sous garantie (sous réserve d'acceptation du dossier).
----------------------	--------------------------------------------------------------

INFO IMPORTANTE

MERCI DE RETOURNER VOTRE COLIS À L'ADRESSE CI-DESSOUS

SFERACO - 90, rue du ruisseau, Parc d'activités de Chesnes - 38297 Saint-Quentin-Fallavier cedex

RAPPEL : - Les colis en port dû seront systématiquement refusés.

- Emballer soigneusement le produit pour éviter toute détérioration durant le transport.

→ Pour les disconnecteurs contrôlables sous contrat, merci de vous référer aux termes du contrat d'entretien annuel.

Réserves lors de la réception de marchandises.



 Aucune réclamation ne sera recevable si le bon de transport n'a pas fait l'objet d'une réserve.

**IL MANQUE : UN/PLUSIEURS COLIS ? CARTON SUSPECT ? ARTICLE CASSÉ ?
COLIS OUVERT / RE-SCOTCHÉ / RE-FILMÉ ?**

Il est impératif de vérifier l'état de la livraison et son contenu avant de signer le bon de transport.

Si le livreur ne veut pas attendre, indiquez sur le bon de livraison que vous n'avez pas eu le temps de vérifier la marchandise + le nom du chauffeur.

1

EN PRÉSENCE DU CHAUFFEUR :

1. CONTRÔLER LE
NOMBRE
ET L'ÉTAT DES COLIS
2. OUVRIR ET
CONTRÔLER
LA MARCHANDISE

LES RÉSERVES
DOIVENT PORTER SUR
LES ARTICLES CASSÉS
ET NON SUR L'ÉTAT
APPARENT DU COLIS.
« Colis abimé »
n'est pas valable

2

EN CAS DE LIVRAISON AVARIÉE
OU DE MARCHANDISE
MANQUANTE, VOUS POUVEZ :

REFUSER
LA RÉCEPTION

CONSERVER
LE MATÉRIEL
« SOUS RÉSERVE »

3

DANS CES DEUX CAS, ATTENTION !
ANNOTER DES RÉSERVES

MANQUE
X ... COLIS

REFUSÉ
+ DÉSIGNATION
DE LA NATURE
DU REFUS

L'ARTICLE
+ L'ÉTAT DE LA
MARCHANDISE.
Ex : Refusé,
pompe cassée

COLIS OUVERT,
ARTICLES
MANQUANTS
(énumérer les ar-
ticles manquants)

INFO IMPORTANTE

**Vos réserves doivent être précises et être le reflet de l'état de votre marchandise.
Ne parlez jamais d'emballage (colis, palette ou film) sur vos réserves, parlez uniquement des produits.
Si vous acceptez un colis sans porter de réserves, celui-ci est présumé avoir été livré conforme.**

**Nous informer immédiatement par mail info@sferaco.fr
en joignant une photo et une copie du bon avec réserve.**