



Toute demande devra impérativement être accompagnée de **PHOTOS**  
(intégralité de l'étiquette produit clairement LISIBLE + constat).

Exemple étiquette produit :



<b>DATE DE LA DEMANDE :</b>				
<input type="checkbox"/> Demande antérieure à la vente consommateur <input type="checkbox"/> Demande postérieure à la vente consommateur (date d'achat consommateur du produit) : <p style="color: red;">Joindre impérativement le ticket de caisse</p> <p style="color: red;">Si l'incident a lieu à la livraison, une copie de la lettre de voiture devra être impérativement jointe à cette fiche.</p>				
<b>DISTRIBUTEUR :</b>		<b>Personne à contacter:</b>		
Enseigne :		NOM :		
Ville :		Prénom :		
CP :		Tel:		Fax :
Mail :				
<b>DESCRPTION DE RECLAMATION</b>				
Référence produit	Quantité de produits impactés	Code traçabilité (cf. étiquette produit)	N° BL ou n° facture ou n° commande	Nature et description de l'incident sur le produit
<i>Exemple : 000032</i>	5	S000013 IN	SH1020399	<i>poteaux cassés</i>

**Fiche de réclamation, photos, facture d'achat (+ si nécessaire, lettre de voiture) à renvoyer :**

- Soit par mail: [incident@cerland.com](mailto:incident@cerland.com) ou par fax: +33 3.20.01.45.26
- Soit à l'assistante de vente en charge de votre secteur, par fax: +33 3.20.04.88.25

Toute réclamation incomplète, incompréhensible etc. sera considérée comme nulle et ne sera pas traitée par nos services.

**Le présent document est indissociable de la procédure et des conditions en vigueur qui l'accompagnent.**