

Table des matières

Table des matières	1
I. Comment procéder en cas de litige ?	1
II. Garanties commerciales applicables	5
III. Particularités du bois	6
IV. Exclusions de garanties	8

I. Comment procéder en cas de litige ?

Pour toute demande de SAV, la démarche à suivre est la suivante :

A. Produits de la marque SOULET

Uniquement pour les produits de la marque SOULET, la demande de SAV peut être réalisée soit par le distributeur professionnel soit par le consommateur final.

La demande doit être saisie sur notre formulaire : <https://soulet.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new>;
Une fois la demande enregistrée, un mail de confirmation sera envoyé au demandeur.

Note :

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Tout appel direct du consommateur à notre service Incidents-SAV sera systématiquement redirigé vers notre formulaire : <https://soulet.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new>;

*Toute reprise du produit par le revendeur au client consommateur effectuée avant la mise en œuvre préalable de notre procédure SAV, ne nous engagera pas au titre de nos garanties commerciales dont les procédures doivent être respectées.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

B. Produits de la marque CERLAND

Démarche à suivre pour un revendeur

1/ Votre client transmet les éléments ci-dessous au magasin :

Fiche de réclamation remplie

Abris / carports / garages
Inclus dans la palette
(Cf Annexe 1)

À COMPLÉTER ET À RETOURNER CHEZ VOTRE DISTRIBUTEUR
(à retourner avec documents et éventuellement à son distributeur - à la fois en anglais et français - à votre détaill store - à son magasin - à son magasin - à son magasin)

CLIENT / CLIENTE / CUSTOMER

NOM (Nom/Name/Surname): _____ PRÉNOM (Prénom/Forename): _____
 ADRESSE (Adresse/Address/Address): _____
 CODE POSTAL (Zip Code/Postcode): _____ VILLE (City/Town/Village): _____
 Tél (phone no): _____

DISTRIBUTEUR / DISTRIBUTOR / RETAIL CHAIN

Magasin (Store/Branch/Shop): _____ VILLE (City/Town/Village): _____

RECLAMATION (Reclamation - claim - reclamation)

MODÈLE (Model/Reference): 002894

WHSZ: P0H1S10997 - 31/2016

REFERENCE/PRÉCÉ (Ref/Item/Part)	QUANTITÉ (Quantity)	MOUVES (Movements)

DATE (Date): _____ DATE (Date): _____
 SIGNATURE DU CLIENT (Signature): _____ CACHET DU DISTRIBUTEUR (Stamp of Distributor): _____

Photos :

- Façades / pièces
- Zoom sur défauts
- Etiquette de traçabilité pour les produits hors abris, carports, garages

Ticket de caisse ou
Facture d'achat du
produit
+ facture produits de
traitement



OU

Autres produits
(Cf Annexe 2)

FICHE DE DÉCLARATION INCIDENT

Tout(e) demande d'incident doit être réglée et envoyée à votre responsable de PHOTOS (magasin de l'équipe produits cerland - LES B&L - poste(s) - contact(s)).

Exemple article produit:

DÉTAILS DE L'INCIDENT

Défectueux (Produit) / Defective (Product)
 Défectueux (Service) / Defective (Service)
 Défectueux (Livraison) / Defective (Delivery)
 Défectueux (Montage) / Defective (Installation)
 Défectueux (Autre) / Defective (Other)

INCIDENT

Produit: _____ Quantité: _____
 Date: _____ Lieu: _____
 Description: _____

INCIDENTS PRÉCÉDENTS

Produit	Quantité	Date	Lieu	Description

PHOTO DE L'INCIDENT (à joindre) / PHOTO OF THE INCIDENT (to attach)
 Liste de produits à joindre (à joindre) / List of products to attach (to attach)
 Liste de produits à joindre (à joindre) / List of products to attach (to attach)

Tous les incidents doivent être déclarés dans les 15 jours de la date de réception des produits.
 Le présent document est l'élément de la procédure et des conditions en vigueur au moment de l'impression.

FICHE INCIDENT FORMER B&L-PROCES-PR-03 Rev. 0 - 05/12/2014



2/ Concernant la gamme abris et garages, le magasin s'assure que les recommandations de montage ont été respectées.

Voir Annexe 3 : "Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV"

3/ Le magasin communique le dossier complet au service SAV Cerland en complétant le formulaire de réclamation disponible sur internet

(1) Sous réserve de disponibilité des pièces en stock. (2) Liste non exhaustive.

- Aller sur le site <https://cerland.zendesk.com/hc/fr/requests/new>
- Cliquer sur Envoyer une demande

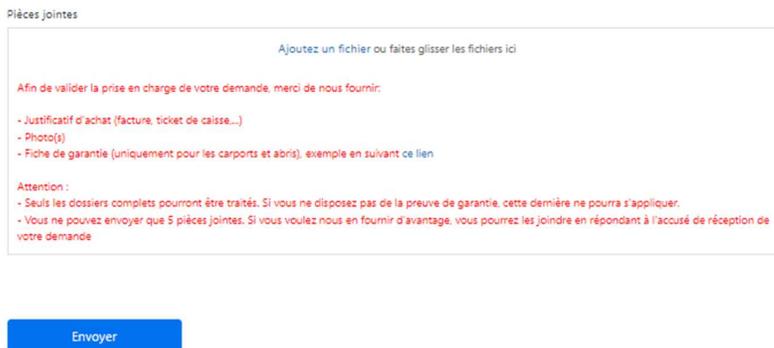


The screenshot shows the 'Envoyer une demande' form on the Cerland website. At the top left is the 'forest-style' logo, and at the top right is a link 'Envoyer une demande'. Below the logo is a row of three small images showing garden products. The form title is 'Envoyer une demande'. It contains several input fields: a dropdown menu for 'Marque' (set to 'Forest-Style'), a text field for 'Enseigne*', a text field for 'Ville*', a text field for 'Prénom vendeur*', and a text field for 'Nom vendeur*'. There are also small instructions for each field: 'Nom de votre enseigne en entier et en majuscule' for the 'Enseigne*' field, and 'Ecrire en majuscule et en entier' for the 'Ville*' field.

- Compléter et envoyer le formulaire en précisant votre statut de « Revendeur » :

Nota :

*Tout dossier incomplet, peu clair, incompréhensible... sera considéré mais ne sera pas traité par nos services.



The screenshot shows the 'Pièces jointes' section of the form. It features a blue button labeled 'Ajouter un fichier ou faites glisser les fichiers ici'. Below this, there is a red warning message: 'Afin de valider la prise en charge de votre demande, merci de nous fournir:'. This is followed by a list of requirements: '- Justificatif d'achat (facture, ticket de caisse...)', '- Photo(s)', and '- Fiche de garantie (uniquement pour les carports et abris), exemple en suivant ce lien'. Below this list is an 'Attention :' section with two points: '- Seuls les dossiers complets pourront être traités. Si vous ne disposez pas de la preuve de garantie, cette dernière ne pourra s'appliquer.' and '- Vous ne pouvez envoyer que 5 pièces jointes. Si vous voulez nous en fournir d'avantage, vous pourrez les joindre en répondant à l'accusé de réception de votre demande'. At the bottom of the section is a blue button labeled 'Envoyer'.

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Tout appel direct du consommateur à notre service Incidents-SAV sera systématiquement redirigé vers le revendeur du produit concerné.

*Toute reprise du produit par le revendeur au client consommateur effectuée avant la mise en œuvre préalable de notre procédure SAV, ne nous engagera pas au titre de nos garanties commerciales dont les procédures doivent être respectées.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées et après avoir fourni

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

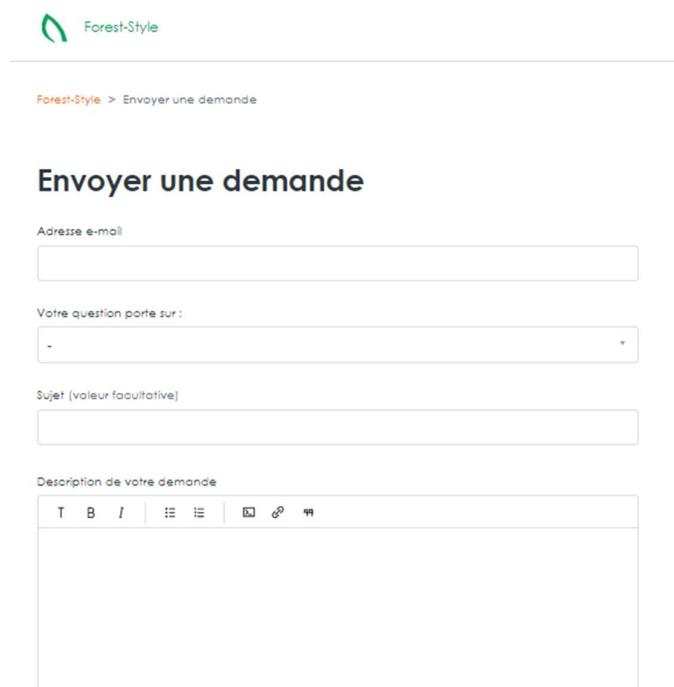
la fiche de réclamation qui est jointe dans la palette avec la visserie et la notice de montage. Cette fiche est absolument indispensable car elle permet la traçabilité du produit et l'identification de l'origine du possible problème.

Dans tous les autres cas, le SAV sera assuré, mais payant. Il sera pris en compte après acceptation écrite du devis par le client.

Démarche à suivre pour un particulier:

Le particulier communique le dossier complet au service SAV Cerland en complétant le formulaire de réclamation disponible sur internet

- Aller sur le site <https://cerland.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new>
- Cliquer sur Envoyer une demande



The screenshot shows the 'Envoyer une demande' (Send a request) form on the Forest-Style website. The form includes the following fields:

- Adresse e-mail: A text input field.
- Votre question porte sur: A dropdown menu with a '-' symbol.
- Sujet (valeur facultative): A text input field.
- Description de votre demande: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (T), italic (I), list (☰), link (🔗), and other functions.

Note :

*Tout dossier incomplet, peu clair, incompréhensible... sera considéré mais ne sera pas traité par nos services.

*Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.

*Conformément aux conditions contractuelles, la garantie ne s'applique que si les consignes de stockage, de traitement et de montage indiquées dans la notice sont respectées et après avoir fourni la fiche de réclamation qui est jointe dans la palette avec la visserie et la notice de montage. Cette fiche est absolument indispensable car elle permet la traçabilité du produit et l'identification de l'origine du possible problème.

Dans tous les autres cas, le SAV sera assuré, mais payant. Il sera pris en compte après acceptation écrite du devis par le client.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

C. Délai de livraison en cas de demande de pièces détachées (concerne uniquement les gammes abris, carports et garages ainsi que la marque SOULET)

Toute demande de pièces détachées suite à une demande de SAV sera traitée à l'identique d'une commande classique sous un délai moyen de 10 à 15 jours ouvrés⁽¹⁾, à compter de la date de réception du dossier complet.

En cas d'erreur de formulation de tout ordre par le revendeur (exemple⁽²⁾ : numéro et/ou référence et/ou numéro de modèle et/ou dimensions de pièce incorrect(s), nature du matériau constitutif de la pièce erronée, etc), les frais d'expédition de retour de la pièce chez Cerland seront à la charge du magasin revendeur à l'origine de la demande le cas échéant. Le second envoi de pièce ne pourra être réexpédié par Cerland qu'à réception de la première pièce ayant fait l'objet de la demande de SAV initiale. L'ensemble des frais inhérents à cette erreur seront refacturés au magasin revendeur à l'origine de la demande de SAV initiale.

II. Garanties commerciales applicables

1. Champs d'application de nos garanties commerciales.

Nos garanties commerciales débutent à compter de la date d'achat du consommateur final.

a- Produits marque SOULET

- Bois brut : 1 an*
- Bois traité autoclave Classe 3 : 3 ans*
- Bois traité autoclave Classe 4 / Composite : 5 ans*

* Contre les Champignons

b- Produits Cerland Bâtisseur

- Bois brut : 1 an*
- Bois traité autoclave Classe 3 : 3 ans*
- Bois traité autoclave Classe 4 : 5 ans*
- Abris en polycarbonate : 10 ans**
- Gamme Shelty : Toiture garantie 10ans
- Abris et garages en métal : 20 ans***

* Contre les Champignons

** Contre les erreurs de fabrication et les défauts du produit modifiant ses qualités fonctionnelles / Against manufacturing errors and product defects altering its functional qualities

*** Contre la rouille, les fissures, l'écaillage, les soufflures / Against rust, cracks, flacking

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

c- Produits marque Cerland Aménager

- Bois brut : 1 an*
- Bois traité autoclave Classe 3 : 3 ans*
- Bois traité autoclave Classe 4 / Composite : 5 ans*

* Contre les Champignons

III. Particularités du bois

Le bois est un matériau naturel vivant, et dont les dimensions, aspect, masse, forme, et teinte peuvent évoluer, sans modifier les propriétés ni la fonctionnalité ni la qualité du produit.

Certaines particularités du bois ne pourront donner lieu à des réclamations. En particulier⁽²⁾ :

LES NOEUDS

- Toute essence de bois contient des nœuds, il s'agit-là de l'aspect naturel du bois. Leur taille et leur position varie suivant l'arbre d'origine dans lequel a été débité le produit. Ils ne remettent pas en cause la solidité du produit ou sa pérennité dans le temps.
Au niveau des madriers des abris, seuls les nœuds où la lumière passe à travers et d'un diamètre de plus de 2cm sont considérés comme un défaut.

LES FISSURES ET LES FENTES

- Comme tout matériau organique, le bois vit et se modifie tout au long de la vie du produit. Les conditions d'exposition (notamment le taux d'humidité et la température) entraînent des phénomènes d'expansion et de rétraction du bois. Ces contraintes internes peuvent créer des fissures ou des fentes qui, même si elles sont visibles, ne remettent aucunement en cause les caractéristiques mécaniques du produit.

LA RESINE

- Suite au traitement autoclave, ou même naturellement, la résine contenue au cœur du bois peut avoir tendance à remonter à la surface.



Cette résine peut facilement être retirée par raclage. Attention toutefois à utiliser un outil approprié sous peine de rayer le produit.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

**LES REMONTEES DE SEL (pour les produits traités)**

- La remontée de sel est un phénomène dû au traitement autoclave. Suite à l'imprégnation en profondeur du produit, il est possible que de légères tâches vertes apparaissent.



Bien que peu visibles, elles peuvent être éliminées par un ponçage léger du produit.

**LE GRISAILLEMENT**

- L'altération de la teinte du bois est un phénomène naturel qui ne dégrade pas le produit. Tous les bois coupés s'oxydent. Exposés au soleil et aux UV, ils prennent une teinte « gris cendré » au bout de quelques mois, que ce soit en magasin ou après l'achat du produit par le consommateur.



Pour préserver la teinte originelle, protéger le bois à l'aide d'un produit adapté et appliquer un dégriseur si nécessaire. L'entretien devra être régulier (au moins annuellement) pour éviter le grisaillement.

**LA PRESENCE DE MOISSURES SUPERFICIELLES**

- Le traitement autoclave permet une protection contre les attaques en profondeur de champignons et le pourrissement du bois. Néanmoins, il est possible que se développent en surface des champignons microscopiques, des tâches sombres peuvent alors apparaître sur le produit. De même, des champignons de surface peuvent se développer sur les produits en bois exotiques et laisser apparaître des tâches claires. Ces champignons n'affectent en rien les caractéristiques du produit.



Ces champignons peuvent être enlevés par simple brossage

**LES DEFORMATIONS**

- Le bois est un matériau naturel. En fonction de la position de la planche dans le tronc, celle-ci va se déformer au séchage de manière différente. Le seul seuil d'acceptabilité valable est la possibilité d'assembler la planche sur le produit final.

**LE BLEUISSEMENT**

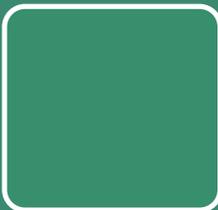
- Le bleuissement pâle n'est pas problématique sur les planches. En appliquant un produit fongicide sur les planches comme stipulé dans la notice, cette disparité ne restera que visuelle.

**LES DIFFERENCES DE TEINTE**

- En fonction des caractéristiques d'origine de l'arbre et/ou suite au traitement autoclave, des différences de teinte peuvent apparaître sur le produit. La différence s'estompera au fil du temps lors de l'utilisation du produit.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

LES EVOLUTIONS ET CHANGEMENTS DE TEINTE / DECOLORATION

• **Matériaux composites** : La teinte se patine et évolue au fil du temps (les variations les plus importantes apparaissent cependant après les premières semaines de pose pour se stabiliser ensuite). Il s'agit d'un phénomène naturel et d'une propriété intrinsèque du matériau.

En cas de remplacement de lames, il est possible de constater une différence de teinte avec les lames déjà installées. Cette différence s'estompera progressivement pour finalement ne plus être perceptible.

• **Produits lasurés** : Il s'agit d'un phénomène naturel et d'une propriété intrinsèque du matériau.

**BOIS EXOTIQUE : PIQUETAGE DU BOIS (trous de faibles diamètres)**

• Avant d'être coupés, les arbres exotiques peuvent être « piqués » par des insectes et sur le produit fini, il peut subsister de très légères traces. Néanmoins, ces points sont de très faible taille et les insectes sont éradiqués dans leur totalité par un traitement dit de fumigation. Ces traces résiduelles n'affectent en rien les caractéristiques et la qualité du produit.

IV. Exclusions de garanties

Nos produits ne sont pas garantis pour les dommages résultant de :

- L'usure normale et graduelle inhérente aux produits, compte tenu de la durée de vie et du comportement communément admis pour des produits semblables.
- Installation, et/ou utilisation, et/ou entretien du produit dans des conditions non raisonnablement prévisibles.
- Fortes intempérie.
- Catastrophes naturelles (exemples : grêle, tempête, tornade, ouragan, blizzard, inondation ou effets d'un incendie).
- Non-respect des règles de l'art de mise en œuvre du produit et des conditions raisonnablement prévisibles d'utilisation du produit.
- Utilisation abusive du produit.
- Utilisation du produit à des fins d'usage non domestiques (ex : usage professionnel, public, etc...)
- Utilisation du produit dans des régions et/ou climats extrêmes (ex : haute montagne, climat désertique, climat tropical, etc...).
- Modification de tout type sur le produit ou de l'un de ses composants (y compris coupe du bois).
- Non-respect des informations et des consignes contenues dans les documents d'accompagnement du produit (ex : notice) le cas échéant.
- Utilisation non adaptée à la fonction première du produit.
- Utilisation de composants périphériques non recommandés par FS.
- Utilisation de produits d'entretiens et/ou décoration non recommandés par Cerland et/ou non adaptés.
- Utilisation de pièces de rechange qui ne seraient pas d'origine et/ou de fournisseur différent.
- Tout traitement additionnel apporté au bois non recommandé par Cerland et/ou non adapté.
- Conditions de stockage en magasin non-conformes aux conditions de stockage raisonnablement prévisibles pour une conservation optimale de l'intégrité du produit, ni aux règles de l'art, ni aux spécifications indiquées par Cerland

Exclusions supplémentaires concernant les matériaux composites :

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

- Les dommages résultants de matériaux associés, notamment lors de montages de terrasses composite réalisés avec des accessoires et périphériques constitués d'un matériau différent ou d'un matériau composite de formulation différente (ex⁽²⁾ : lambourde bois avec lame composite , etc...).
- Les rayures.
- Les tâches résiduelles.

De plus, les lambourdes composites ne sont pas garanties si elles ont été montées sur plots.

Exclusions supplémentaires concernant les produits de terrasse (lames, etc...) :

Nos lames de terrasse ne sont pas garanties lorsqu'elles ont été posées sur des lambourdes de matériaux distincts.

De même, nos lambourdes ne sont pas garanties lorsqu'elles ont été posées sous des lames de terrasse de matériaux distincts.

Pour l'utilisation de produits de matériaux identiques, nous recommandons les produits de nos gammes CERLAND (lambourdes, lames de terrasse, vis, géotextile, etc...).

Exclusions supplémentaires concernant les dalles :

Nos dalles de tous matériaux de dimensions 100cm*100cm ne sont pas garanties si elles sont montées sur plots.

Les dalles composite de toutes dimensions ne sont pas garanties si elles sont montées sur plots, ou sur lambourdes, ou sur un sol meuble (à proscrire pour ces produits).

Exclusions supplémentaires concernant les lames d'occultation :

Ce produit à usage domestique exclusivement n'est pas destiné à être incorporé dans un ouvrage de construction ni à la construction d'un immeuble. Son utilisation est exclusivement réservée à l'aménagement et à la décoration du jardin.

Ce produit est prévu pour être adapté sur des grillages métalliques rigides, solidaires du sol via des éléments de structure (ex : poteaux de fixation). Ces éléments de structure devront au préalable être suffisamment dimensionnés et correctement implantés dans le sol.

Ce produit ne doit pas être utilisé sur tout autre support (ex : grillage souple, etc), ni dans d'autres conditions (ex : grillage métallique rigide non fixé ou trop faiblement fixé au sol, etc), ni pour un quelconque autre usage que celui pour lequel il est destiné.

Il appartient à votre client de s'assurer des conditions de fixation des poteaux et de tenir compte du lieu d'implantation du grillage, de son exposition aux vents, de tout autre facteur en interaction avec le panneau d'occultation ainsi formé par l'ensemble [grillage métallique rigide+poteaux+lames d'occultation+agrafes de fixation], et des conséquences de ce risque.

La responsabilité de CERLAND ne peut pas être engagée sur les conséquences dommageables d'une absence de prise en compte de ces paramètres lors de la mise en œuvre du produit.

Exclusions supplémentaires concernant les gammes "Matériaux" et "Bardage-Matériaux" :

Ces produits ne sont pas destinés à être incorporés dans un ouvrage de construction ni à la construction d'un immeuble. Leur utilisation est exclusivement réservée à l'aménagement et à la décoration du jardin ou de la façade de la maison.

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en bois:

- Défauts de stockage, de montage ainsi qu'une insuffisance de traitement protecteur.
- Infiltration d'eau liée à un défaut de planéité du sol.
- Utilisation en tant que lieu d'habitation.
- Dégradations du produits causées par des fondations mal réalisée, un montage non-conforme aux instructions ou un entretien inadéquat.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en métal :

- Si nos produits ne sont pas installés, nettoyés, manipulés et entretenus conformément aux recommandations écrites du fabricant.
- En cas de détérioration superficielle des panneaux causée par de petites particules de débris d'aciers (résultant de la coupe, de la moulure ou du forage du matériau) qui n'auraient pas été retirées après la construction du produit.
- En cas de contact avec un sol humide, des produits chimiques, des engrais ou toute autre substance corrosive.
- En cas d'installation, dans un environnement industriel ou autre environnement fortement corrosif.
- La garantie des abris en métal ne couvre pas les éléments de fixation (vis, écrous, boulons, rivets, ou loquets).

Exclusions supplémentaires concernant les abris, carports et garages en polycarbonate :

- Si nos produits ne sont pas installés, nettoyés, manipulés et entretenus conformément aux recommandations écrites du fabricant.
- En cas de dommage causé par usage de la force, une mauvaise utilisation, un usage inapproprié, une utilisation, un montage et/ou une maintenance négligents, des accidents, un impact avec d'autres objets étrangers, du vandalisme, des polluants, un dégât, une peinture, connexion, collage, scellage qui n'est pas conforme avec le manuel de l'utilisateur ou tout dommage résultant de son nettoyage avec un détergent incompatible.
- En cas d'incompatibilité entre les parties de la structure et/ou les composants et les recommandations écrites du fabricant.

Exclusions supplémentaires concernant la gamme CERLAND :

- Si les produits traités ne sont pas isolés du sol, nettoyés au moins une fois par an et entretenus régulièrement. Si les conditions d'utilisation conforme à la destination des produits ou critères d'utilisation (règle de l'art, respect de fonction du produit, etc.) ne sont pas respectés.
- Si les abris ne sont pas isolés du sol par dalle béton ne dépassant pas les dimensions hors tout de ceux-ci. Si le bois brut n'a pas été traité et entretenue 1 fois par an, et les recommandations du montage et d'utilisation n'ont pas été respectés. Evacuation de l'eau n'a pas été assuré. Le toit n'a pas été nettoyé selon recommandations.
- Si les panneaux ne sont pas isolés du sol, nettoyés au moins une fois par an et entretenus régulièrement. Si les poteaux, ne sont pas montés avec les accessoires Cerland.
- Si assemblage du produit n'a pas été validé par le poseur agréé.

Les coups chimiques et physiques dégradant les produits ou la peinture ne peuvent pas être pris en compte.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

Annexe 1 : Formulaire de réclamation pour les gammes Abris / Carports / Garages

À COMPLETER ET À RETOURNER CHEZ VOTRE DISTRIBUTEUR

(Rellene este documento y devuélvelo a su distribuidor – to be filled in and handed back to your retail store – devolva à sua loja este documento preenchido)

CLIENT / CLIENTE / CUSTOMER

NOM (Apellido/Name/Nome) :

PRENOM (Nombre/Firstname) :

ADRESSE (Dirección/address/endereço) :

CODE POSTAL (Código postal/Post code) :

VILLE (Ciudad/City/Cidade) :

Tel/ phone nr :

DISTRIBUTEUR / DISTRIBUIDOR / RETAIL CHAIN

Magasin (Tienda/store/Loja):

VILLE (Ciudad/city/Cidade) :

RECLAMATION (Reclamación – claim – reclamação)

MODELE (Modelo/reference): **002894**

WHZ-POH1010997 - 31/2016

REFERENCE(S) PIECE (Piezas/parts/peça)	QUANTITE(S) (Cantidad/quantity/quantidade)	MOTIF(S) (Motivos/description of the claim)

DATE (Fecha/Data):

SIGNATURE DU CLIENT (Firma/signature):

DATE (Fecha/Data):

CACHET DU DISTRIBUTEUR (Sello del distribuidor/stamp of the store):

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

Annexe 2 : Formulaire de réclamation pour tous les autres produits CERLAND

DOCUMENT DE PILOTAGE

FICHE DE RECLAMATION

Réf : D.AC.02

Page : 1/1 Rév : C-07/12/2016

RI : D.AC.02 Fiche de réclamation

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

Exemple étiquette produit :

DATE DE LA DEMANDE :

Demande antérieure à la vente consommateur

Demande postérieure à la vente consommateur (date d'achat consommateur du produit) :

Joindre impérativement le ticket de caisse

Si l'incident a lieu à la livraison, une copie de la lettre de voiture devra être impérativement jointe à cette fiche.

DISTRIBUTEUR :

Enseigne :

Ville :

CP :

Personne à contacter:

NOM :

Prénom :

Tel: _____ Fax: _____

Mail :

DESCRIPTION DE RECLAMATION				
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
Exemple : 000032	5	S00013 IN	21020399	poteaux cassés

EXEMPLE - NE PAS UTILISER

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

- Soit par mail : incident@forest-style.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.

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.

Annexe 3 : "Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV"



Les questions que vous devez poser à votre client pour assurer la bonne gestion de sa demande de SAV

1 Avant le montage

La dalle béton de votre client est-elle :

- De niveau ? Oui Non
- Aux dimensions extérieures de l'abri ? Oui Non
- Avec une membrane d'étanchéité ? Oui Non

Votre client a-t-il inventorié l'ensemble des pièces de son abri ? Oui Non

Votre client a-t-il stocké son abri dans un lieu couvert et à plat avant montage ?
..... Oui Non

Si l'abri n'est pas traité, votre client a-t-il appliqué sur chaque pièce, avant montage, sans oublier rainures, languettes et entailles un produit insecticide, fongicide ? Oui Non

Votre client a-t-il laissé sécher les éléments pendant 72h à plat dans un lieu sec et à l'abri du soleil ? Oui Non

2 Pendant le montage

Votre client a-t-il pré-percé tous les éléments avant de les visser ? Oui Non

3 Après le montage

Votre client a-t-il appliqué sur son abri 2 couches de lasure microporeuse hydrofuge et anti-UV (intérieur et extérieur) ? Oui Non

EXEMPLE - NE PAS UTILISER

⁽¹⁾Sous réserve de disponibilité des pièces en stock.

⁽²⁾Liste non exhaustive.