

# Réclamation, retour et procédure de maintenance

Avant de procéder à l'expédition des marchandises à SPASCIANI, nous vous prions de contacter le service client, qui vous fournira le code d'autorisation qui devra être mis sur les documents de retour de la livraison.

**Notre entrepôt refusera toutes marchandises expédiées sans code d'autorisation.**

Ci-dessous sont indiquées les procédures qui sont en place pour différents scénarios:

## **Les frais de port des marchandises expédiées pour réparation sous garantie (réclamation)**

- sont à la charge de SPASCIANI (dans le cas où, à la suite de l'expertise du produit, la réparation devait être considérée comme en dehors de la garantie, les frais d'expédition seront à la charge du client)
- le client recevra l'autorisation d'expédier la marchandise après avoir envoyé au service client le certificat de décontamination qui se trouve sur la dernière page de la liste de prix
- Le service client vous fera parvenir un code de réclamation confirmant la réception du certificat de décontamination.

## **Notre entrepôt refusera toutes marchandises expédiées sans le code d'autorisation**

- dans le cas où SPASCIANI ne trouverai aucun défaut dans la marchandise, ou dans le cas où le défaut de fonctionnement serait causé par une mauvaise manipulation ou une mauvaise utilisation par le client, tous les coûts liés à l'expertise de la marchandise, la manutention et le transport seraient à la charge du client.

## **Produit retourné pour l'entretien ou la maintenance**

- les frais de port sont à la charge du client
- le client recevra l'autorisation d'expédier les marchandises après l'envoi au service client du certificat de décontamination qui se trouve à la dernière page de la liste de prix
- le service client vous fera parvenir un code confirmant la réception du certificat de décontamination.

**Notre entrepôt refusera toutes marchandises expédiées sans code d'autorisation**

## **Produit retourné en raison d'une erreur dans la phase de la commande par le client (retour)**

- il est nécessaire que le service client ai autorisé le retour de la marchandise par le client
- les produits doivent être retournés dans les 8 jours suivant la livraison
- les frais d'expédition sont à la charge du client
- les produits non utilisés et dans leur emballage d'origine seront remboursés à 80% de la valeur facturée
- les produits non utilisés mais sortis de leur emballage d'origine seront remboursés à 70% de la valeur facturée
- le service client vous fera parvenir un code autorisant le retour.

**Notre entrepôt refusera toutes marchandises expédiées sans le code d'autorisation de retour**

## **Produit retourné en raison d'une erreur dans la phase de commande par SPASCIANI (réclamation)**

- les coûts d'expédition seront à la charge de SPASCIANI
- les produits non utilisés et dans leur emballage d'origine seront remboursés à 100% de la valeur facturée
- le service client vous fera parvenir un code de réclamation autorisant le retour.

**Notre entrepôt refusera toutes marchandises expédiées sans le code d'autorisation de retour**

Après la réception de la marchandise, le service client SPASCIANI prendra contact avec le client sur le résultat de l'analyse de la marchandise et la clôture de la procédure (entretien sous garantie, le cout de la maintenance, le remboursement, le % de la valeur, etc.).

## CERTIFICAT DE DECONTAMINATION

Coordonnées distributeur ou références d'achat		Coordonnées utilisateur	
Société		Société	
Adresse		Adresse	
Code Postal		Code Postal	
Ville		Ville	
Téléphone		Téléphone	
Fax		Fax	
e-mail		e-mail	
Contact		Contact	
Code TVA		Code TVA	
Service		Service	
<b>Zone réservée à SPASCIANI</b>	Code Client: <input type="checkbox"/> Adresse de livraison	Code Client: <input type="checkbox"/> Adresse de livraison	

Description du matériel envoyé		
Type ou code	Quantité	Motif du retour

Le matériel n'a jamais été utilisé

Indiquer ci-dessous les substances utilisées pendant l'utilisation de l'équipement (obligatoire):

<input type="checkbox"/> Amiante	<input type="checkbox"/> Produits Cancérigène
<input type="checkbox"/> Contaminants biologiques	<input type="checkbox"/> Additifs et métaux lourds
<input type="checkbox"/> Substances désinfectantes	<input type="checkbox"/> Pesticides/herbicides
<input type="checkbox"/> Plomb	<input type="checkbox"/> Fumées de soudage
<input type="checkbox"/> Principes pharmaceutiques actifs	<input type="checkbox"/> Particules radioactives
<input type="checkbox"/> Production d'enzymes	<input type="checkbox"/> Eaux usées
<input type="checkbox"/> Sablage	<input type="checkbox"/> Sciures
<input type="checkbox"/> Agents non toxiques/nuisibles	<input type="checkbox"/> Autres

**Le matériel a été décontaminé (obligatoire)?**  OUI  NON\*

Je soussigné, en tant qu'expéditeur / utilisateur sous ma propre responsabilité, déclare que les informations indiquées ci-dessus au sujet de l'utilisation et plus particulièrement en ce qui concerne la décontamination est véridique.

Nom et prénom \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_ Date et lieu \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

\* SPASCIANI pour la sécurité de ses employés ne peut accepter le matériel de retour (ou à entretenir / réparer) utilisé s'il n'a pas été décontaminé au préalable.