

Procédure réclamations

Cher client, Chère cliente,

Afin d'assurer un traitement optimal de vos réclamations, nous vous remercions de lire attentivement ce document.

Ainsi vous prendrez connaissance des éléments nécessaires au traitement de vos réclamations, notre objectif étant d'apporter des solutions rapides.

Vous trouverez en dernière page un lexique sur les caractéristiques de nos produits qui vous aidera à décrire précisément le problème rencontré.

Pour toute réclamation, contactez l'assistante commerciale qui gère vos commandes. Celle-ci se chargera de traiter vos réclamations auprès de l'usine.

Merci d'avance de votre coopération.

L'équipe Hartmann

Vérification

Afin de traiter au mieux votre réclamation, nous avons besoin d'informations précises sur l'article concerné.



- Pour cela, tout ou partie de la marchandise incriminée **pourra être retournée**, à notre demande, vers nos sites de production.
- Pour les réclamations concernant la fonctionnalité, la matière, l'impression, l'étiquetage, le transport ou le filmage, des photos numériques peuvent suffire mais des échantillons pourront également être demandés. Des photos de **la palette entière** sont demandées pour les réclamations concernant les films trop serrés.
- Lorsque nous vous demandons des échantillons, 10 pièces d'un même paquet nous sont nécessaires. **Nous vous remercions de nous envoyer les boîtes souples dans un sac plastique fermé afin qu'elles conservent leur état et que nous puissions analyser la fibre.**
- Les informations sur **l'étiquette Easy Go** (collée sur la palette) nous permettent d'étudier la traçabilité de chaque article. **Cette étiquette nous est indispensable.**

Délai

La procédure de traitement sera d'autant plus facilitée si la réclamation intervient très rapidement après constat du défaut.

- Les réclamations **ne pourront être traitées au-delà de 14 jours après la livraison**, à l'exception des problèmes décelés lors de l'utilisation (fonctionnalité). Pour ce type d'anomalie, le délai sera porté à **6 mois à compter de la date de livraison**. Les marchandises devront toutefois être conservées dans de bonnes conditions (cf. paragraphe sur les recommandations d'utilisation et de stockage).
- Chaque réclamation est spécifique et devra donc être traitée séparément.

Transport

Dans le cas de réclamations portant sur le transport, il est extrêmement important de remplir les conditions suivantes pour vous dédommager.

Nous vous remercions de prendre des photos des marchandises endommagées **avant le déchargement du camion**.



- Tous les dommages visibles devront être notés **directement sur le CMR** qui doit être signé par le chauffeur.
- Il est important d'informer **immédiatement** Hartmann du dommage constaté et de faxer une copie du CMR. En effet, toute réclamation doit être enregistrée **dans un délai de 7 jours** à compter de la réception de la marchandise.
- Si un camion se présente avec des palettes qui se sont renversées pendant le transport, vous pouvez refuser la marchandise à condition de **bien décrire l'étendue des dommages sur le CMR**, et ceci, dans tous les cas.
- Si vous décidez de décharger les palettes endommagées, nous attirons votre attention sur votre responsabilité concernant le stockage des marchandises. Nous vous prions de **ne pas** utiliser ces marchandises et de contacter immédiatement Hartmann.

Vous devez également **notifier les dommages constatés sur le CMR**. Notre compagnie d'assurance dispose d'un délai de **10 jours** après réception de la réclamation pour expertiser les marchandises concernées dans vos locaux. Pendant cette période, **les marchandises devront rester en l'état**.

Recommandations d'utilisation et de stockage

Le stockage et l'utilisation sont de la responsabilité du client. Pour assurer une qualité optimale de nos produits pendant le stockage et l'utilisation, nous vous prions de suivre les recommandations suivantes:

- **Décoloration:**

Évitez le stockage à la lumière directe du soleil.

- **Humidité:**

Les marchandises devront être entreposées dans un local propre et sec. Un taux d'hygrométrie situé entre 50% et 65% est recommandé.

- **Durée de stockage:**

Les emballages ne doivent pas être stockés plus de 6 mois. La méthode du „First In, First Out" (premier entré, premier sorti) est donc vivement recommandée.

- **Structure de stockage:**

Il est conseillé de ne pas gerber les palettes à plus de 2.70 m de hauteur, avec au maximum 2 palettes l'une sur l'autre, en quinconce, et de préférence séparées par un intercalaire.



Emballages pleins – alvéoles :

- **Empilage:**

Au maximum 5 fois 6 couches avec des intercalaires toutes les 6 couches.

- **protection supplémentaire:**

Dans le cas d'un empilage plus haut que recommandé, une protection latérale supplémentaire est nécessaire, et des intercalaires.



Emballages pleins – boîtes :

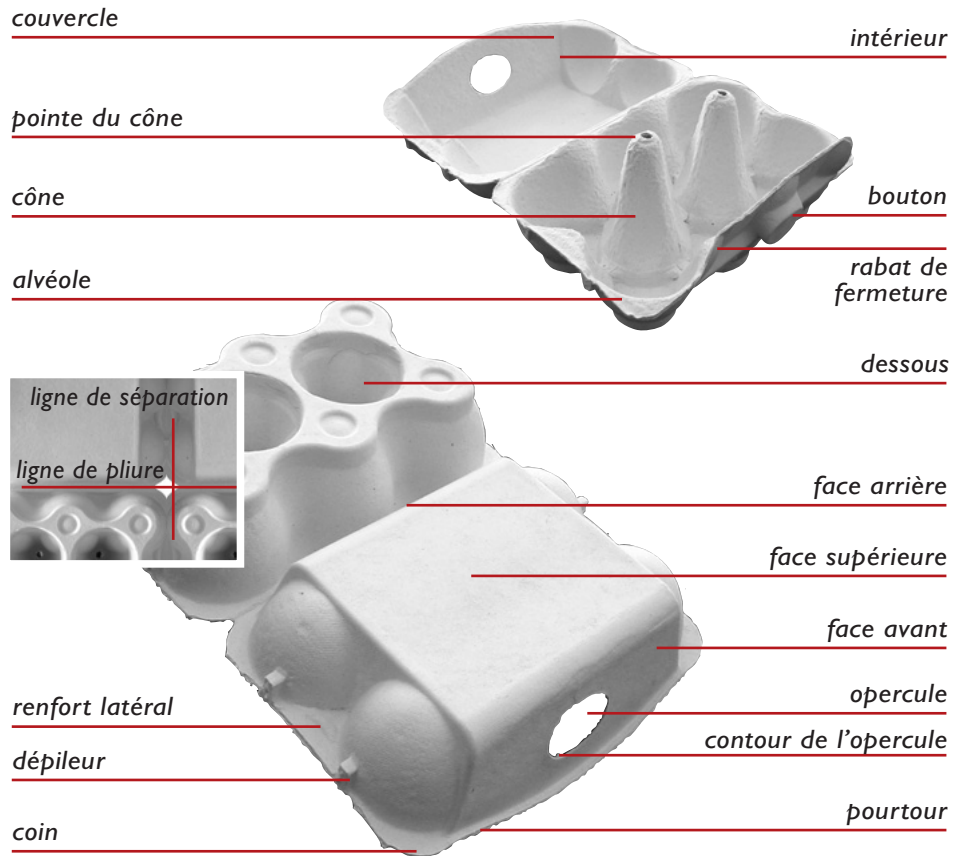
- *La photo montre un exemple du stockage de nos boîtes.*

- *Si vous n'utilisez pas de carton, nous vous recommandons de mettre un intercalaire après 5 couches.*

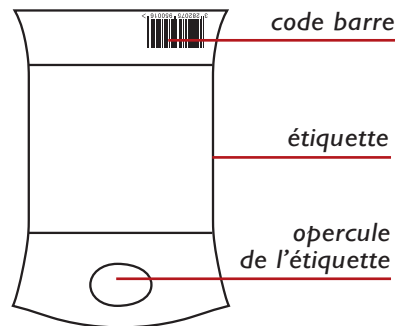


Vocabulaire technique

Ce schéma vous présente les termes que vous pourriez utiliser pour décrire la réclamation et ainsi éviter tout malentendu lors de la procédure.



étiquette



impression directe

