

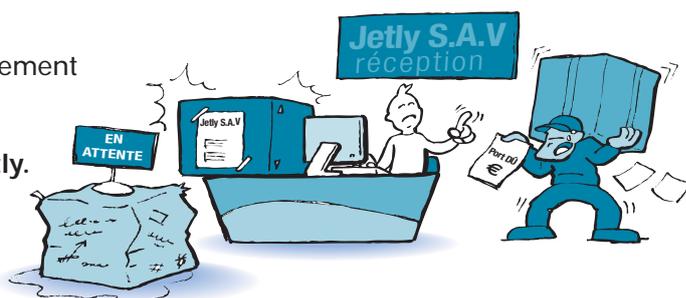
Informations S.A.V.

Envoi de matériel à Jetly et fonctionnement du service après-vente

*Vous devez renvoyer du matériel à Jetly et vous ne savez pas comment procéder ?
Ce petit guide est là pour vous donner la marche à suivre.*

1 TOUT D'ABORD, QUELQUES RÈGLES SIMPLES :

- **Ne renvoyez pas de matériel en port dû :**
le S.A.V. ne dispose d'aucun moyen de paiement et refusera votre colis.
- **Prenez contact, dans tous les cas, avec Jetly.**
- **Tout matériel retourné doit être :**
 - correctement **emballé**,
 - **étiqueté** au nom de Jetly S.A.V.,
 - **accompagné :**
 - **d'un courrier** à l'en-tête de l'expéditeur précisant le type de matériel, les raisons du retour, la suite à donner, et le nom de la personne contactée chez Jetly. **ou de préférence**
 - **de la fiche d'autorisation de retour** (voir page 191)



Bien remplir la fiche
d'autorisation de retour
(voir page 191 à découper ou photocopier)

DOSSIER INCOMPLET

=

DOSSIER NON TRAITÉ

OU

DOSSIER MAL TRAITÉ

2 RETOUR DE MATÉRIEL NEUF

- Prendre contact avec Jetly.

Erreur jetly	Annulation de commande Erreur client
Jetly déclenchera le rapatriement du matériel par ses propres transporteurs.	Jetly donnera son accord pour la reprise du matériel, moyennant : <ul style="list-style-type: none">- 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.

motralec

4 rue Lavoisier . ZA Lavoisier . 95223 HERBLAY CEDEX
Tel. : 01.39.97.65.10 / Fax. : 01.39.97.68.48
Demande de prix / e-mail : service-commercial@motralec.com

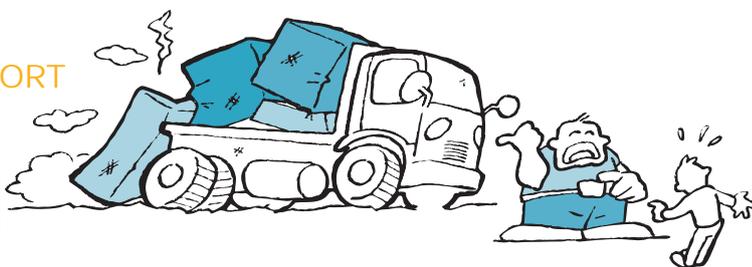
www.motralec.com



3 MATÉRIEL NEUF, DÉTÉRIORÉ EN COURS DE TRANSPORT



Bien remplir la fiche d'autorisation de retour (voir page 191)



- 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 Jetly la photocopie de la lettre envoyée au transporteur	
E - Contacter →	Jetly qui s'occupera du remplacement du matériel ou des pièces détériorées	

4 RETOUR DE MATÉRIEL supposé DÉFECTUEUX SOUS GARANTIE

- Vérifier 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 en 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	Réparation, essais et renvoi du matériel sous garantie et en franco de port. ou Remplacement du matériel si la réparation s'avère impossible.
C - Mauvaise utilisation	Information sur la cause de la panne et envoi d'un devis de réparation : Devis accepté : réparation, essai et renvoi du matériel avec facturation. Devis refusé et demande de retour du matériel : facturation des frais d'intervention Aucune réponse : au-delà du délai d'acceptation et après relance, mise au rebut du produit.

motralec

4 rue Lavoisier . ZA Lavoisier . 95223 HERBLAY CEDEX
Tel. : 01.39.97.65.10 / Fax. : 01.39.97.68.48

Demande de prix / e-mail : service-commercial@motralec.com

www.motralec.com

