

Cadre réservé au SAV

N° Affaire
Date

A transmettre au service après-vente

Tel : 04 74 08 88 85

Mail : [sav@lamaisondelapiscine.com](mailto:sav@lamaisondelapiscine.com)

- 1- Joindre une preuve d'achat du matériel. (Facture, BL)
- 2- Joindre également des photos du produit

## Procédure de retour

### RENSEIGNEMENTS CLIENT

**Code client :** .....

Nom de la société ou l'établissement : .....

Adresse complète : .....

Nom, Téléphone et courriel de la personne à contacter : .....

.....

### RENSEIGNEMENTS MATERIEL

**Code article :** ..... **Désignation matériel retourné (lister les accessoires) :** .....

.....

**N° de facture :** ..... **Date d'achat utilisateur** .....

**Référence client :** ..... **Quantité(s) retournée(s)** .....

.....

*Rappel : La garantie ne couvre pas les frais de transport de retour, qui restent à la charge du client.*

### MOTIF DE LA DEMANDE

**Description de l'anomalie (joindre des photos) :** .....

.....

.....

.....

.....

.....



## Rappel

Nos colis sont entreposés sur des palettes cerclées et filmées La Maison de la Piscine de manière à assurer la sécurité des colis. Ils sont remis au transporteur, qui est en charge de l'acheminement des marchandises, dans l'état «sortie d'usine».

## Contrôles en réception

- 1- Vérifier le nom du destinataire.
- 2- Compter le **nombre de colis (vrac)/ palettes** présentés et vérifier qu'il correspond au bordereau de transport.
- 3- Contrôler la présence du **film marqué La Maison de la Piscine** sur les palettes.
- 4- Contrôler **l'état des colis**.

## Initier une réclamation

Si vous avez une remarque sur l'état général des colis livrés, prener le temps de vérifier son contenu et l'état de la marchandise avant de dater, signer lisiblement et tamponner le bon de transport.

- 1- Contrôler puis noter

Réserves recevables	Réserves non recevables
- X Colis manquant - Palette n°3 manquante - Colis ouvert: il manque un produit - Produit abîmé, écrasé, enfoncé, cassé	- Sous réserve de contrôle - Colis ouvert - Colis abîmé, écrasé, enfoncé - Emballage déchiré

*Les réserves portent sur les produits et non sur les colis.*

- 2- Contacter le service expédition

- Contacter le **jour de la livraison** le service commercial pour déclarer le litige
- Prendre des **photos** de vos colis et palettes et transmettre **toutes les informations** concernant votre livraison

## Attention

Il est important de garder tous les éléments abîmés jusqu'à ce que La Maison de la Piscine vous autorise à les jeter ou les retourner.

En l'absence de réserves recevables sur le bordereau de transport, le transporteur sera en droit de décliner toute responsabilité. Nous ne pourrons pas initier de réclamation et nous ne pourrons donc pas vous dédommager.