



Comment présenter un produit défectueux?

La carte de garantie permet d'identifier le produit et est une preuve d'achat indispensable au service après-vente afin d'appliquer les conditions de garantie



Portes Intérieures

REMARQUE! Avant de commencer l'assemblage, lisez les instructions et les termes de la garantie.



La carte de garantie permet d'identifier le produit et est une preuve d'achat indispensable au service après-vente afin d'appliquer les conditions de garantie

Le code du produit est l'information de base du produit tel que le modèle, les caractéristiques principales, porte à recouvrement ou affleurante, le côté d'ouverture de la porte, type de revêtement, peinture et les accessoires. Il montre aussi si le produit est standard ou en projet.

Le numéro de commande indique sa position exacte dans les commandes, il permet d'identifier d'autres informations sur les produits basés sur le numéro de commande. Le service après-vente est en mesure de confirmer:

- Pour quel vendeur cela a été exécuté
- Le code exacte du produit et la quantité
- La date à laquelle le vendeur a soumis la commande
- La date de livraison
- Le numéro de facture

Pour les commandes le symbole est "X" ou "XK"
L'ordre de réclamation commence avec "XR" ou "XRK".

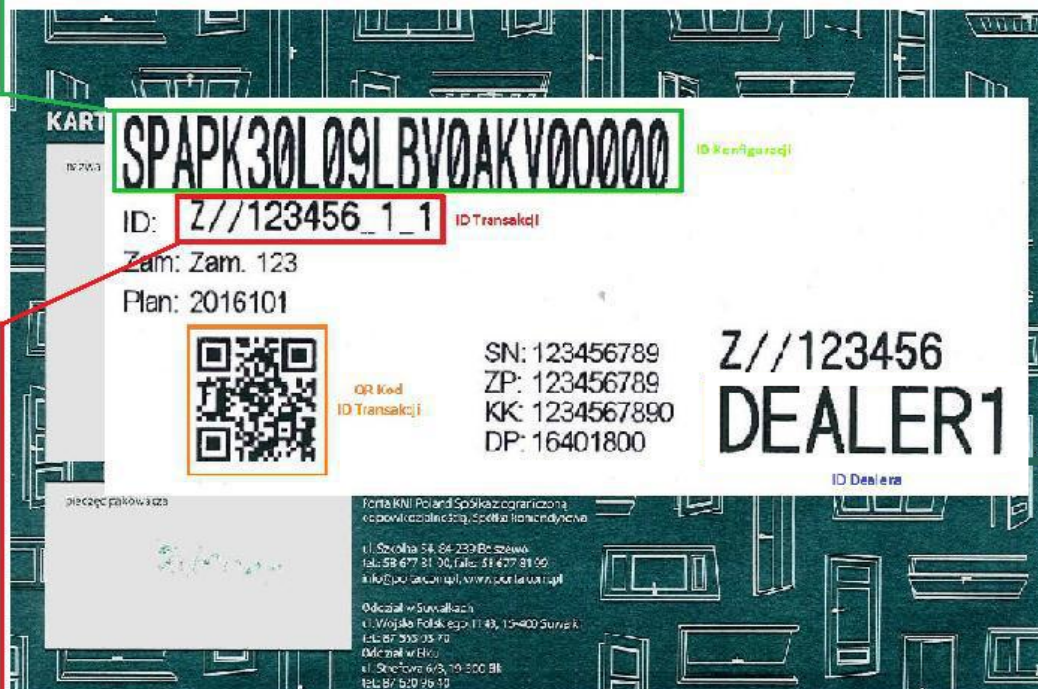


Photo de la carte de garantie à transmettre impérativement pour la prise en charge du problème

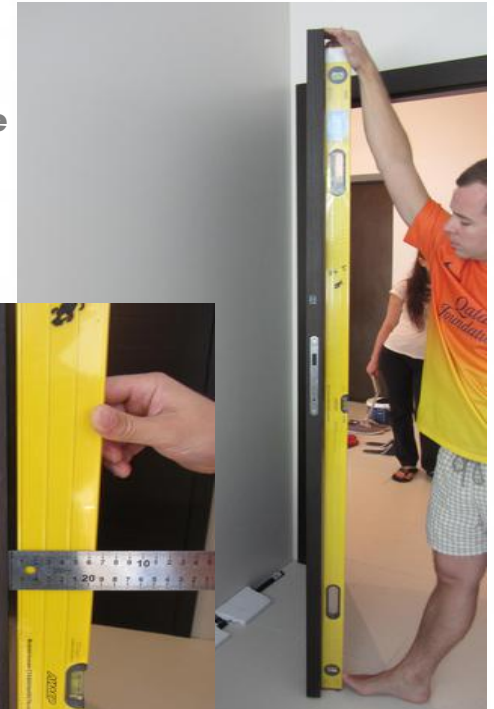
Il est crucial de fournir au service après-vente autant d'informations détaillées sur les défauts et les autres problèmes que possible.

- ✓ **Cela permet d'identifier le problème et de réagir immédiatement**
- ✓ **Cela permet au processus du service après-vente d'être plus rapide**
- ✓ **Cela permet de proposer les meilleures solutions pour éviter les problèmes signalés dans le futur**

Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos.

Problème: Le vantail est voilé

- ✓ S'il vous plaît assurez-vous de montrer la courbure sur porte ouverte
- ✓ Le niveau doit être mis verticalement à l'intérieur de la courbure
- ✓ La photo doit montrer la valeur de la courbure en mm



Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos.

Problème: Le produit à été endommagé pendant l'expédition

- ✓ S'il vous plaît assurez-vous de vérifier immédiatement toutes les marchandises après la livraison
- ✓ La photo doit prouver que le dommage à été trouvé dans l'emballage et que l'emballage n'a pas été détruit
- ✓ Le dommage doit être signalé avant l'assemblage

😊 Quelques dommages sont dur à remarquer immédiatement. Nous respectons cela mais nous attendons quand même les photos les présentant



Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos

Problème: Placement incorrect des charnières, serrures etc...

- ✓ S'il vous plaît assurez-vous de mesurer la position exacte des accessoires sur le produit reçu
- ✓ La mesure doit être effectuée à partir du haut du vantail ou du cadre (y compris les portes à recouvrement)
- ✓ Les photos fournies doivent montrer la mesure entière



Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos

Problème: Produit incorrect (modèle, revêtement erroné)

- ✓ La carte de garantie permet d'identifier si l'erreur à été faite au stade de production ou de livraison
- ✓ La photo doit montrer le produit en entier (Le produit erroné peut être différent de celui correct)
- ✓ Le meilleur moyen de présenter la différence de couleur est de la comparer avec un échantillon (surtout quand il s'agit d'une finition blanche)



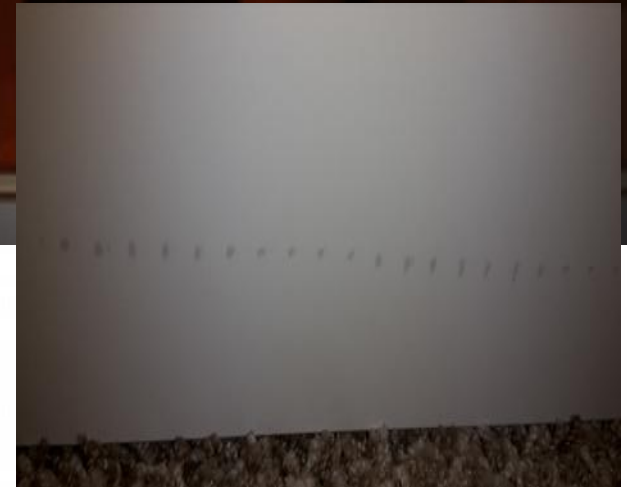
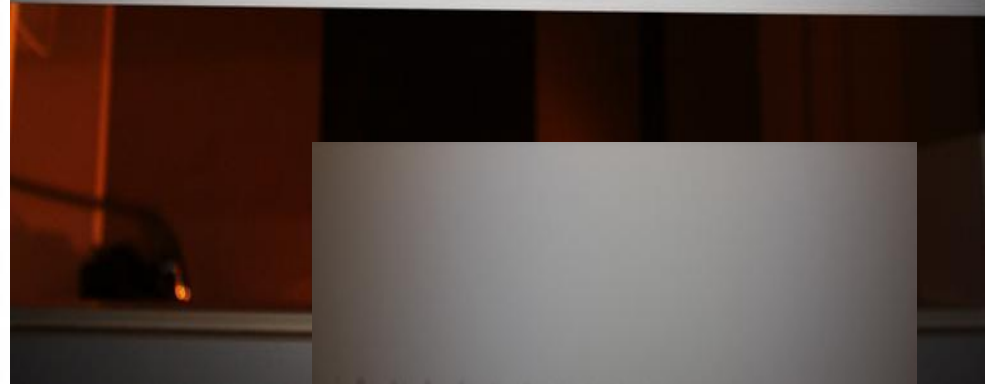
Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos.

Problème: défauts technologiques

Ce qui signifie: délamination et décollement du revêtement, construction instable du vantail ou du cadre, problème avec le montage dû aux dimensions incorrectes, finitions de mauvaises qualités



Problème: Défaits technologiques

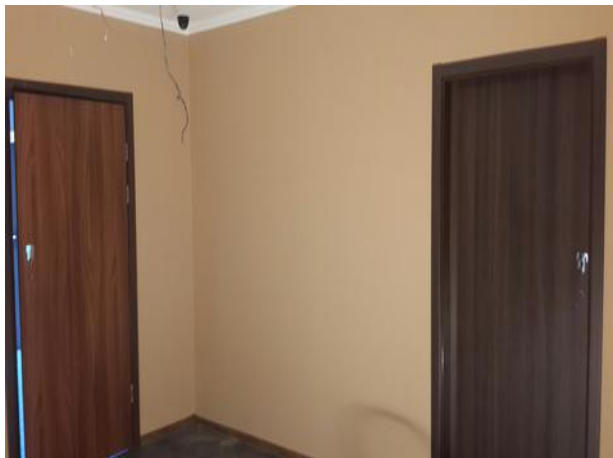


Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos.

Problème: Commandes éronnées

Ce qui signifie: paramètres du produit incorrects (normes, côté d'ouverture, finitions, accessoires etc...

- ✓ **La photo doit montrer le produit entièrement**



Voici quelques conseils sur la façon de présenter les marchandises défectueuses correctement sur les photos.

Problème: Accessoires défectueux, manquants, ou erronés

- ✓ poignée avec serrure manquante
- ✓ serrure cassée
- ✓ accessoires manquants



Et quand il y a encore des doutes...

S'il vous plaît contactez le service après-vente pour toutes informations supplémentaires. Nous serons ravis de vous aider :)