

Procédures SAV ABAC

Conditions d'une demande de retour de pièces & matériels

- 1) Remplir la demande de retour :
 - Votre numéro de compte client (voir sur le bon de livraison).
 - Votre nom, nom de l'entreprise avec le code postal et la ville.
 - Le motif du retour : cocher le motif 1-2-3-4-5-6-7-8-9.
 - Pour les motifs 3 et 4 préciser le détail dans la case commentaires.
 - Pour le motif 5 pensez à joindre une copie de vos réserves adressées au transporteur.
 - Pour le motif 9 tous les devis pour les compresseurs, sécheurs ou accessoires seront facturés 50,00€ lors de leur prise en charge et ce montant sera déduit de la facture de réparation.
 - Sans réponse de votre part 4 semaines après la réception de notre devis ce matériel vous sera retourné à vos frais (forfait de 30.00€ appliqué).**
 - Indiquer le numéro de facture concerné (ou numéro de bon de livraison) avec la date indiquée, la ou les références retournée(s).
- 2) Une fois la demande dûment remplie, merci de la renvoyer par mail à standard.abac@abacfrance.fr ou par fax au 04.75.41.89.98 pour nous demander notre avis, vous recevrez une réponse sous 10 jours.
- 3) Notre service commercial vous faxera son avis (favorable, défavorable avec explication ou retour accepté à titre de geste commercial).
- 4) Une fois accordé par notre service commercial vous pouvez nous renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine (si produit neuf) ou adapté au produit, accompagné de la demande de retour ainsi que la copie de la facture.
Pensez à placer de manière apparente le document dans l'enveloppe porte document de votre colis.
- 5) Dès réception de votre retour, notre équipe prendra en charge votre demande.



Tout retour de pièce non accompagné de l'accord de retour dûment renseigné sera refusé ou retourné en port dû.

FORMULAIRE DE DEMANDE DE RETOUR PIECES A NOUS SOUMETTRE POUR ACCORD

Fax : 04 75 41 89 98

Mail : standard.abac@abacfrance.fr

DEMANDE D'ACCORD DE RETOUR pièces et matériels

JOINDRE OBLIGATOIREMENT LA DEMANDE DE RETOUR AVEC AVIS FAVORABLE AU PORTE DOCUMENT DU COLIS EN RETOUR
JOINDRE OBLIGATOIREMENT UNE COPIE DE LA FACTURE ENTOURANT LES PRODUITS RETOURNES
LES DEMANDES NON ACCOMPAGNEES D'UNE FACTURE ET DE CET AVIS DE RETOUR FAVORABLE NE SERONT PAS TRAITEES
LES PIECES / EQUIPEMENTS RETOURNES DEVRONT ETRE EMBALLEES CORRECTEMENT SOUS PEINE DE REFUS DE RECEPTION.

N° compte client Abac*		Date de la demande :	/	/
Nom du distributeur*				
E-mail du demandeur*				
Adresse / Code postal / Vi		Téléphone		

* Champs obligatoires

MOTIF DU RETOUR

Conditions	Décision retour	Transport à la charge de	% pénalités pièces	Les pénalités couvrent nos frais de remise en stock
1 Erreur de colisage de la part d'ABAC (réf. ne correspond pas à la cde,...)	Accepté	ABAC	0%	** Pour un montant total inférieur à 100 € des pièces retournées, un montant forfaitaire de 35 € sera retenu en tant que pénalité de retour. Pour un montant total supérieur ou égal à 100 € des pièces retournées, 25 % de ce montant sera retenu en tant que pénalité de retour les consommables ne sont ni repris ni échangés sauf erreur de référence de notre part.
2 Erreur de choix de référence par les commerciaux de ABAC	Accepté	ABAC	0%	
3 Erreur de choix de référence par le client	Accepté	Client	** Voir ci-contre	
4 Le client final ne "veut" plus de la pièce ou du matériel	Accepté	Client	** Voir ci-contre	
5 Matériel refusé car cassé lors de la réception après avoir fait des réserves (*)	Accepté	TRANSPORTEUR	*COPIE DES RESERVES TRANSPORTEUR OBLIGATOIRE	
6 Pièces usagées	Refusé	/	/	
7 Pièce spéciale (hors catalogue) commandée sur demande expresse du client.	Refusé	/	/	
8 Pièces livrées depuis plus de 3 mois au client	Refusé	/	/	

Tous les cas de retours "acceptés" seront régularisés par un avoir si tout est conforme au présent document à réception.

9	Matériel pour devis de réparation (frais de prise en charge 50,00€ ht) (***)	
(**) Le matériel vous sera retourné à vos frais (forfait de 30 € appliqué), dans le cas de non validation du devis de réparation sous 4 semaines		

NUMERO DE FACTURE (ou numéro bon de livraison)	DATE	Référence de l'article que je retourne pour un avoir	Avoir total sous conditions ci-dessus

Commentaires : ZONE BLEU RESERVEE A ABAC

AVIS ABAC France (ZONE RESERVEE ET A METTRE EN EVIDENCE SUR LE COLIS)

Favorable	Explication du refus OU commentaires des suites données au dossier :		
Défavorable			
Accordé ou refusé par	Date	/ /	
Réceptionné par	Date de réception	/ /	
Adresse de retour : Centre Techniques Agréés ou ABAC France pour le motif 9		CTA (cocher case et remplir adresse)	ABAC (cocher case ou rayer adresse inutile)



ADRESSE CTA :