

# Bulletin d'information technique

Date: 16.01.2016

## **Concernant: Produits retournés et politique de garantie limité**

Cher client,

À la fin de l'année dernière, nous avons introduit des changements considérables dans certaines de nos gammes de produits en ce qui concerne les accessoires et les garanties. Nous avons donc élaboré une nouvelle "Procédure de plainte des client" et mis à jour notre politique de garantie limité et la procédure des produits retournés.

Nous sommes convaincus que la nouvelle procédure de plainte des clients offrira un large éventail d'avantages à nos clients:

- un aperçu clair des garanties applicables sur les différents composants et pièces;
- une description précise de la procédure pour traiter une demande sous garantie;
- une réduction considérable des délais de procédure ;
- empêcher des retours inutiles.

Vous trouverez en pièce jointe les documents suivants:

- Procédure pour le dépôt et le traitement d'une plainte émanant d'un client
  - Introduction avec les avantages
  - Procédure pour le dépôt et le traitement d'une plainte émanant d'un client
  - Informations requises sur le formulaire de plainte client ou CCF avec la garantie des composants
- Formulaire actualisé pour la plainte du client = CCF
  - Plus d'options
  - Clarifié
- Mise à jour de notre document "Produits retournés et politique de garantie limité"
  - Différenciation entre gammes
  - La garantie de la carte électronique et du transformateur a été étendue

N'hésitez pas à nous contacter si vous désirez plus d'informations à ce sujet.



Sofie Redig  
Technical Support