

Procédure pour le dépôt et le traitement d'une plainte émanant d'un client

Valable à partir du: 01.01.2017

1. Introduction

Dans le cadre de nos efforts continus visant à offrir un meilleur service à nos clients, nous avons élaboré ce guide pour aider nos clients à remplir et traiter leurs formulaires de réclamation ainsi que la procédure de retour de marchandises.

Nos objectifs sont:

- de clarifier les points suivants:
 - L'étendue et les limites de nos règles sur notre Garantie Limitée & Retour des Marchandises;
 - Les informations spécifiques requises par notre service d'assistance technique pour le traitement approprié des plaintes des clients et des réclamations de prise sous garantie;
- de s'assurer que:
 - Les plaintes des clients soient traitées correctement, en temps opportun, de manière efficace et rentable (*) et avec un minimum de tracas administratifs;
 - Les commentaires que nous recevons via les formulaires de plainte des clients soient utilisés pour améliorer la qualité de nos produits et services.

Ce guide stipule les renseignements qui doivent être signalés sur chaque formulaire de plainte du client; Cette information est nécessaire pour que notre service d'assistance technique décide si les composants / pièces / systèmes sont admissibles au remplacement sous garantie et / ou doivent être retournés pour inspection, investigation ou une réparation ultérieure. Outre ces informations spécifiques, nous demandons également à nos clients de fournir une description précise du problème, de préférence au moyen de photos et / ou de vidéos.

2. Procédure pour le dépôt et le traitement d'une plainte émanant d'un client

- Remplissez le Formulaire de plainte client (Customer Complaint Form ou CCF), en vous assurant de remplir tous les renseignements requis, comme indiqué à la **section 3 ci-dessous** (Informations requises sur le formulaire de plainte client ou CCF).
- Envoyez le CCF à notre service d'assistance technique (techsupportbelgium@eriewatertreatment.com)
- Le service d'assistance technique génère un numéro de référence CCF unique pour un suivi ultérieur; Ce code se compose comme suit: Année / Numéro Client / #.
- Le service d'assistance technique confirme ce numéro de référence CCF au client par courrier électronique, si nécessaire avec une demande d'informations complémentaires.
- Le service d'assistance technique examine le CCF en interne.
- Le service d'assistance technique informe le client concernant :
 - les résultats,
 - le cas échéant, les solutions possibles (actions correctives, ainsi que les actions préventives)
 - le cas échéant, des instructions sur la façon de traiter le CCF en tant que demande de garantie et / ou procédure de retour de marchandise.
- Uniquement après confirmation par le client, le service d'assistance technique clos le dossier CCF.

(*) Veuillez-vous reporter au point 18 de notre document intitulé «Produits retournés et politique de garantie limitée»:
"A moins que spécifiquement approuvé par Aquion, Inc. (Belgique), tous les frais d'expédition de retour du client à Aquion, Inc (Belgique) sont à la charge du client. Les frais d'expédition d'Aquion, Inc. (Belgique) vers le client sont à la charge du client ou d' Aquion, Inc. (Belgique), en fonction de l'évaluation des marchandises retournées.

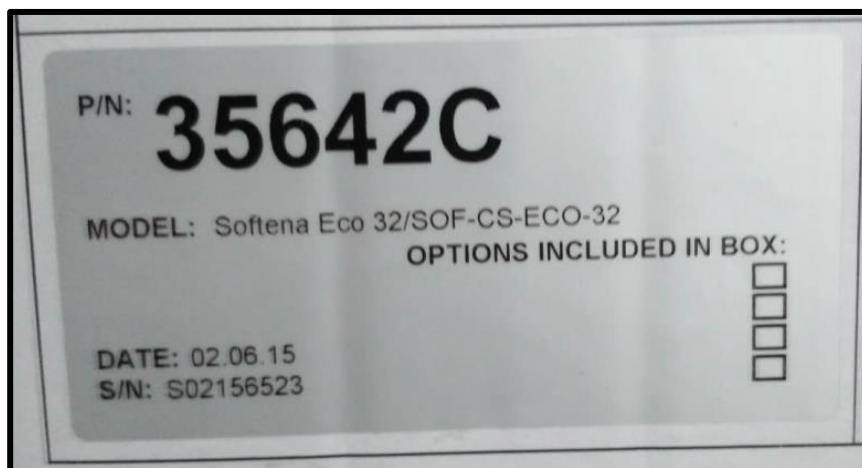
3. Informations requises sur le formulaire de plainte client ou CCF

3.1. En cas de **DOMMAGES LORS DU TRANSPORT**

- Transport organisé par le client:
 - si le transport a été organisé par le client, nous ne sommes **pas** responsables de tout dommage pendant le transport. Veuillez ne **pas** déposer de CCF, mais contactez votre compagnie de transport!
- Transport organisé par Erie:
 - ne **pas** signer le bon de livraison de nos produits lorsque ceux-ci ne sont pas sur une palette ou s'ils ne sont pas transportés dans leur emballage d'origine.
 - si vous signez le bon de livraison, assurez-vous de vérifier l'état des produit dans leur emballage et émettez les réserves nécessaires sur le bon de livraison.
En cas de dommages, veuillez fournir:
 - une description claire des dommages,
 - image (s), si possible vidéo, des dégâts,
 - le numéro de commande client ou le numéro de facture.Veuillez également envoyer le CCF au département Inside Sales (infobelgium@eriewatertreatment.com)

3.2. En cas d'un **COMPOSANT DÉFECTUEUX**

- Pour tous les composants, nous avons besoin des informations suivantes:
 - une description précise du défaut,
 - image (s), si possible vidéo, du défaut,
 - numéro de série du système (se trouve sur l'emballage du système, ou sur le produit lui-même (bac, couvercle de sel, vanne de régulation))



- Informations complémentaires de la **section 3.2.1**

3.2.1. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES en fonction du composant endommagé/défectueux et durée de la garantie:

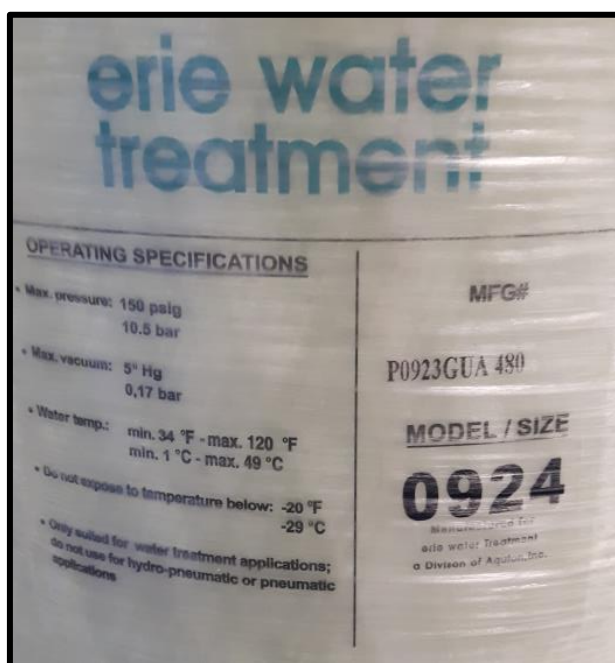
a) Cabinet (bac, couvercle ou couvercle de sel):

- Aucune information supplémentaire nécessaire.

- **Garantie = 10 ans**

b) Réservoir sous pression (bouteille): Garantie = 10 ans (hors résine)

- Numéro de série du réservoir sous pression (bouteille):



- **Garantie = 10 ans (hors résine)**

c) **Corps de vanne***:

- Numéro de série de la vanne
- **Garantie :**
 - = **2 ans** pour Maxima / Sentencia
 - = **3 ans** pour ProFlow / Slimline / Softena / Ultra
 - = **5 ans** pour IQsoft

* sauf pièces en mouvement et solenoïde(s).

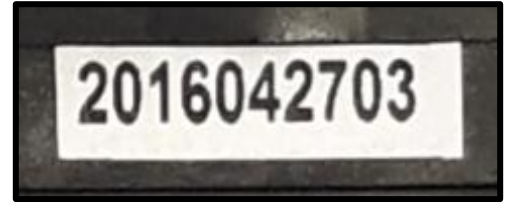
541 – Vanne diaphragm:



2400 - Rotary:



EV 1.5"



d) PCB :

- Numéro de série de la vanne
- Photo du tampon du PCB



- Garantie = A compter du 01/01/2017 : = 2 ans
= 5 ans pour IQsoft

e) **Bypass:**

- Photo avec la date (chiffres en blanc)

541 - Vanne diaphragm:



2400 - Rotary:



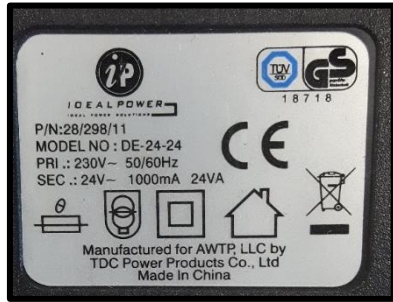
- **Garantie = 3 ans**

f) **Transformateur:**

- Numéro de série de la vanne
- Photo du numéro de série à l'arrière du transfo

541 - Valve diaphragm:

2400 - Rotary:



- **Garantie = 2 ans**

g) **Solenoid & service valves:**

- Serial Number of the control valve
- Picture of the stamp on the solenoid



- **Warranty = 2 years**

h) Solenoïde & vanne de service: Garantie = 2 ans

- Numéro de série de la vanne
- Photo du tampon sur la Solenoïde

