



Formulaire de suivi dossier SAV : anhydre-sav@orange.fr

→ Avant de procéder à un retour de matériel, confirmez ce besoin au travers d'un dialogue avec nos techniciens. De nombreux problèmes sont résolus sans une réexpédition qui va entraîner des frais et une immobilisation temporaire.

- **Expédition impérative AVEC PREAVIS, sinon refus du colis**
- **Formulaire complet et signé APOSE DE MANIERE VISIBLE A L'EXTERIEUR, sinon refus du colis**

Vos démarches à l'expédition:

- 1 – Formulaire complet, lisible, sans ratures et signé, apposé de manière visible à l'extérieur du colis (poche transparente), sinon refus du colis
- 2 – Ajoutez toute information précise et pertinente relative aux travaux souhaités ou au défaut constaté
- 3 – Nettoyez et/ou décontaminez soigneusement votre matériel ! (IMPERATIF)
- 4 – Etablissez votre bordereau de livraison avec précision, aucune réclamation n'est recevable en dehors de cette liste
- 5 – Emballez **avec soin** votre matériel, n'encombrez pas avec des choses inutiles et lourdes (piles usagées, manuel)
- 6 – Expédition, collez un exemplaire bordereau et formulaire accessible sans ouverture de l'emballage
- 7 – Couvrez votre matériel par une assurance sur sa valeur résiduelle, vétusté déduite.

ATTENTION : une ancienneté supérieure à 5 ans implique une valeur basée uniquement sur le poids (barème de votre transporteur). Une valeur surestimée (à neuf ou trop élevée) pour un matériel ancien ne peut être acceptée sinon il voyage à vos risques et périls.

NOTE IMPORTANTE ET PARTICULIERE CONCERNANT LES DROM-POM & HORS CE :

Les régimes fiscaux applicables aux DROM-POM & hors CE impliquent un retour en « exportation temporaire ». Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-respect de la législation applicable lors de votre envoi. **Nous refusons par avance tout envoi soumis à une taxation d'office par les douanes.**

Réception de votre matériel :

Non-conformité à la réception :

Refus de prise en charge en l'absence du formulaire complété et signé, apposé de manière visible (poche transparente) à l'extérieur du colis

- | | |
|--|---|
| 1 - Contrôle d'état des emballages : | Réclamation immédiate auprès du transporteur |
| 2 - Contrôle de concordance : | Equipement reçu - bordereau de livraison Expéditeur
Formulaire dûment complété sinon mise en quarantaine |
| 3 - Entrée en stock – assurance : | Matériels non couverts par notre assurance pendant tout leur séjour |
| 4 - Accusé de réception : | Uniquement le bordereau de livraison de votre transporteur |
| 5 - Pré examen visuel : | C'est une vérification visuelle générale <u>avant</u> travaux |
| 6 - Devis estimatif payant avec tests: | C'est une <u>estimation</u> des coûts de remise en état standard |
| 7 - Votre commande reçue : | Les travaux ne sont lancés qu'à réception de votre commande acceptée |
| 8 - Travaux de remise en état standard : | Uniquement à réception de votre commande acceptée |
| Si un problème caché se révèle, un devis | complémentaire est émis pour accord avant poursuite des travaux |
| 10 - Retour : | Matériels emballés voyageant par un service approprié, assuré sur demande. |

Vos démarches lors du retour :

- 1 - Contrôle d'état des emballages : Réclamation immédiate, précise et circonstanciée auprès du transporteur, Confirmation par LAR sous 24 heures
- 2 - Contrôle de concordance : Emargement Bordereau Expéditeur valant réception conforme

AnHydre. sarl au capital de 9000 Euros

11 Rue de l'égalité 08320 VIREUX MOLHAIN - France

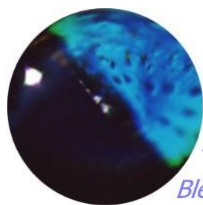
Tél. : +33 (0)3 24 40 11 07

SIRET 434 917 274 00012

APE 3320C

www.anhydre.eu

anhydre-sav@orange.fr



AnHydre.
Bleu Passionnément ...

**N° RMA à demander obligatoirement avant expédition,
sinon refus du colis**

Date:	Votre référence :
Informations sur l'expéditeur	Information pour ré expédition (si différente):
Société:	Société:
Contact (responsable légal) en lettres majuscules :	Contact en lettres majuscules:
Adresse:	Adresse de retour:
Téléphone / télécopie:	Téléphone / télécopie:
Courriel:	Courriel:
Matériel principal:	Numéro de série:
Sous-ensembles installés :	Valeur de l'ensemble vétusté déduite : Attention les matériels ne sont pas assurés durant leur séjour pour remise en état. Il est de votre ressort de les couvrir par votre assurance. (pour assurance et douanes – ancienneté > 5ans -> valeur 300€ HT maximum) :
Accessoires importants :	Valeur à zéro si non renseignée !
Travaux demandés, défaut constaté (ajoutez toute information pertinente en annexe)	Exigences particulières sur l'intervention:

Lu & approuvé, nom et signature du responsable valant acceptation du document dans son intégralité (3 pages) :

AnHydre. sarl au capital de 9000 Euros

11 Rue de l'égalité 08320 VIREUX MOLHAIN - France – Tel France : +33 (0)3 24 40 11 07

SIRET 434 917 274 00012

APE 3320C

www.anhydre.eu

anhydre-sav@orange.fr

Transport au retour : Coût en fonction du poids, des dimensions, du service choisi. En application du code du commerce et de la législation internationale sur le transport, la marchandise transportée voyage toujours aux risques et périls du destinataire. Nous offrons la possibilité au destinataire de souscrire pour son compte une assurance facultative sur la valeur déclarée des biens transportés. Cette assurance est facturée à prix coûtant soit 0,6% (Gefco) ou 1% (UPS, FedEx, ChronoPost) de la valeur HT (selon le cas valeur à neuf ou résiduelle vétusté déduite) des marchandises transportées.

La souscription de cette assurance peut selon les transporteurs impliquer l'utilisation d'emballages neufs et/ou spécialisés due à la valeur élevée de certains équipements transportés. (Carton renforcé avec forme polystyrène, caisse en bois, valises spécialisées...).

Dans le cas du retour de marchandises en SAV le matériel repart dans l'emballage utilisé par son propriétaire. Cet emballage n'est donc pas forcément compatible avec la souscription d'une assurance facultative, qui peut donc impliquer l'usage d'un emballage neuf et/ou spécialisé. L'utilisation de ces types d'emballages entraîne une facturation supplémentaire.

Pour votre sécurité, nous vous rappelons que la législation internationale sur le transport implique un contrôle avec le transporteur et des réserves circonstanciées immédiates.

Notre mode standard d'expédition sauf indication contraire explicite, est l'INCOTERMS 2010: EXW (ex works) pour la France métropolitaine et dans tous les autres cas l'INCOTERMS 2010: FCA origin (free carrier)

Base des opérations demandées – hors transport (cocher la case correspondante):

(-) Vérification et réglages d'un matériel fonctionnel : vérification du fonctionnement général du matériel et de ses sous-ensembles puis réglages avec certificat (si applicable), émission d'un devis pour les éléments trouvés défectueux, travaux stoppés avant réception de votre commande. Facturation minimale 415 € HT.

(-) Recherche de panne payante : examen, émission d'un devis d'estimation pour accord, remise en état après accord, travaux stoppés avant réception de votre commande, réglages avec certificat (si applicable). Facturation minimale 415 € HT

ATTENTION : les frais engagés pour l'examen d'un matériel de plus de 5 ans impliquent obligatoirement l'émission de votre part d'une commande avant l'envoi en retour du matériel, couvrant ces dits frais soit 415 € HT, ce montant vient en déduction dans le devis définitif accepté.

Décontamination : Les matériels présentant un risque de contamination biologique, radioactive ou toxique doivent être nettoyés et désinfectés ! Votre responsabilité civile et/ou pénale est engagée !

La contamination biologique ou toxique est présumée pour tout matériel qui a été utilisé au contact d'une source présentant un risque biologique ou toxique : fluides ou tissus corporels, eaux usées ou naturelles... La contamination radioactive est présumée sur tout matériel qui a été utilisé à proximité d'une source radioactive. Si votre matériel nous est présenté sans certificat ou avec certificat incomplet, illisible, non signé, non accessible sans ouverture du colis ou si notre opinion est que l'équipement présente un danger potentiel, notre personnel se réserve le droit de mettre d'office le matériel en quarantaine : aucune opération ne sera pratiquée sur votre matériel tant qu'une décontamination n'aura pas été pratiquée et/ou qu'une certification en bonne et due forme n'aura pas été obtenue. En aucun cas le colis ne pourra être ouvert ou stocké dans les locaux d'AnHydre, aucune réclamation n'est alors recevable en regard d'une éventuelle application de précautions particulières de stockage. Le matériel sera retourné en port du à l'expéditeur dans les 3 jours ouvrés.

En cas de contamination avérée, AnHydre se réserve le droit de poursuivre l'expéditeur civilement ou pénalement.

Ces étapes devront être suivies pour assurer la sécurité minimale des personnels d'intervention :

Vous devez utiliser les techniques appropriées à chaque cas, décontaminer toutes les surfaces exposées, y compris le flaconnage. L'alcool isopropylique à 70% ou une solution à un quart de tasse d'eau de javel pour 4 litres d'eau du robinet sont suffisants pour la majorité des désinfections. Les instruments utilisés sur les eaux usées pourront être désinfectés avec 0,5% de Lysol si cela est plus pratique pour l'utilisateur. Vous devez prendre les précautions d'usage pour prévenir une contamination radioactive et devez utiliser les procédures appropriées pour la décontamination si une exposition se produit. Dans cette dernière éventualité, vous devez certifier qu'une décontamination a été effectuée et qu'aucune radioactivité n'est détectable par les équipements de surveillance. Placez le matériel dans un sac en plastique pour le conserver à l'abri des saletés et des produits d'emballage. Utilisez un grand carton, de préférence l'emballage d'origine et confectionné avec soin pour prévenir des d'éventuels dommages durant le transport.

Ce formulaire complété, signé et lisible vaut certificat de décontamination.

Il doit être envoyé impérativement avant départ du matériel, et placé avec votre bordereau à l'extérieur du colis.

Le soussigné est informé que dans tous les cas, l'examen préliminaire au devis implique des opérations de test avec des consommables. Ceci se traduit par une facturation minimale de 415 € HT qui lui sera facturée d'office en cas d'absence de réponse dans les 30 jours suivant l'émission du devis ou de refus du devis. En cas d'acceptation du devis, ces frais sont intégrés au devis. Après ces 30 jours, des frais de stockage de 100 € HT/semaine seront facturés dans tous les cas. **Au bout de 60 jours le matériel est, après mise en demeure, considéré comme abandonné par son propriétaire et détruit.** Les frais de transport en retour restent dus dans tous les cas de figure. (Ces termes ne s'appliquent pas dans le cadre de la garantie).

AnHydre se réserve de droit de demander le paiement des frais d'examen avant réalisation en cas d'absence d'autorisation de couverture bancaire du propriétaire du matériel.

AnHydre. sarl au capital de 9000 Euros

11 Rue de l'égalité 08320 VIREUX MOLHAIN - France – Tel France : +33 (0)3 24 40 11 07

SIRET 434 917 274 00012

APE 3320C

www.anhydre.eu

anhydre-sav@orange.fr