



**AnHydre.**  
Bleu Passionnément ...

**Suivi dossier SAV un seul contact : [0825 66 30 40](tel:0825663040) et/ou [anhydre-sav@orange.fr](mailto: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 AVEC/SANS préavis :**

**Ce document complet et signé DOIT ETRE APPOSE A L'EXTERIEUR du colis avec votre bordereau de livraison**

**Vos démarches à l'expédition:**

- 1 – Formulaire complet, lisible, sans ratures et signé, sous peine de nullité ou retard**
- 2 – Ajoutez toute information pertinente relative aux travaux souhaités ou au défaut constaté
- 3 – Nettoyez et/ou décontaminez soigneusement votre matériel !**
- 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 sinon il voyage à vos risques et périls, attention une valeur à neuf ou trop élevée pour un matériel ancien ne peut être acceptée.

**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 nous réservons le droit de refuser tout envoi soumis à une taxation d'office par les douanes.

**Réception de votre matériel :**

**1 – Contrôle de conformité sanitaire : refus de prise en charge en l'absence du formulaire complété et signé  
Non-conformité à l'ouverture : matériel mis en quarantaine sans aucune précaution de stockage**

- |   |   |
|---|---|
| 2 – Contrôle d'état des emballages :  | réclamation immédiate auprès du transporteur                                  |
| 3 – Contrôle de concordance :   | équipement reçu - bordereau de livraison de l'expéditeur                      |
| 4 - Entrée en stock :   | votre matériel n'est pas couvert par notre assurance                          |
| 5 – Accusé de réception :   | uniquement le bordereau de livraison de votre transporteur                    |
| 6 – Pré examen :  | c'est une vérification générale <u>avant</u> travaux                          |
| 7 – Devis estimatif:  | c'est une <u>estimation</u> des coûts de remise en état standard              |
| 8 – Votre commande  | les travaux ne sont lancés qu'à réception de votre commande acceptée          |
| 9 - Travaux de remise en état standard :  | uniquement à réception de votre commande acceptée                             |
| <b>Si un problème caché se révèle, un devis complémentaire est émis pour accord avant poursuite des travaux</b> |   |
| 10 – Retour :   | Les matériels emballés voyagent 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, confirmée par LAR sous 24 heures
- 2 – Contrôle de concordance : émargement du bordereau de livraison de l'expéditeur

**AnHydre.** sarl au capital de 9000 Euros

11 Rue de l'égalité 08320 VIREUX MOLHAIN - France

Tel France : 0825 66 30 40 – Fax : 33 (0)324 411 157

SIRET 434 917 274 00012

APE 3320C

[www.anhydre.eu](http://www.anhydre.eu)

[anhydre-vente@orange.fr](mailto:anhydre-vente@orange.fr)



**AnHydre.**  
Bleu Passionnément ...

<b>Numéro RMA (case réservée à nos services)</b>	<b>Garantie en cours ? (case réservée à nos services)</b>
Date:	Votre référence :
<b>Informations sur l'expéditeur</b>	<b>Information pour ré expédition (si différente):</b>
Société:	Société:
Contact (responsable légal) en lettres majuscules :	Contact en lettres majuscules:
Adresse:	Adresse de retour:
Téléphone / télécopie:	Téléphone / télécopie:
Courriel:	Courriel:
<b>Matériel principal:</b>	<b>Numéro de série:</b>
<b>Sous-ensembles installés :</b>	<b>Remarques importantes :</b>
<b>Accessoires importants :</b>	<b>Valeur de l'ensemble vétusté déduite (pour assurance et douanes) :</b>  <b>→ Valeur à zéro si non renseignée !</b>
Travaux demandés, défaut constaté (ajoutez toute information pertinente en annexe)	Exigences particulières sur l'intervention:

**Lu & approuvé, nom (caractères lisibles), signature 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 : 0825 66 30 40 – Fax : 333 24 41 11 57  
SIRET 434 917 274 00012 APE 3320C [www.anhydre.eu](http://www.anhydre.eu) [anhydre-vente@orange.fr](mailto:anhydre-vente@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% de la valeur HT des marchandises transportées (selon le cas valeur à neuf ou résiduelle vétusté déduite). 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.

**Base des opérations demandées (cocher la case correspondante):**

( - ) Vérification et réglages : 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.

( - ) Recherche de panne, 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).

**Note** : Les mises à jour logicielles et matérielles sont pratiquées dans tous les cas (préconisations constructeur et si applicable).

**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 est présumée pour tout matériel qui a été utilisé en contact d'une source présentant un risque biologique : 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 ou 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 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 iso-propylique à 70% ou une solution d'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. Utiliser un grand carton, de préférence l'emballage d'origine et confectionné avec soin pour prévenir des d'éventuels dommages durant le transport. Assurez votre matériel à sa valeur de remplacement à neuf.

Le certificat doit être complet, signé et lisible, placé avec votre bordereau à l'extérieur du colis.

**Le soussigné est informé qu'en cas de refus du devis, il devra régler une participation aux frais pouvant s'élever jusqu'à 295 € HT en fonction des travaux et produits nécessaires aux tests, qui lui sera facturée d'office en cas d'absence de réponse au devis dans les 30 jours suivant son émission. Après ces 30 jours, des frais de stockage de 10€HT/semaine pourront lui être facturés en sus dans tous les cas. Les frais de transport en retour restent dus dans tous les cas. (Ces termes ne s'appliquent pas dans le cadre de la garantie).**