

Procédure de traitement des non-conformités

Madame, Monsieur,

Afin d'assurer un traitement efficace de vos non-conformités, nous vous remercions de lire attentivement ce document.

Ainsi, vous prendrez connaissance des éléments nécessaires au traitement de vos réclamations, notre objectif étant d'apporter des solutions rapides.

Vous trouverez en dernière page un lexique des termes techniques, afin de permettre une description précise du problème rencontré.

Pour toute réclamation, veuillez contacter notre service client qui transmettra le dossier au responsable qualité concerné.

Merci de votre coopération.
L'équipe Hartmann

Traitements

Afin de traiter au mieux votre non-conformité, des informations précises sur l'article concerné nous sont nécessaires.

- Pour cela, la marchandise incriminée pourra être retournée partiellement ou intégralement vers nos sites de production.



- Pour les réclamations relatives à la fonctionnalité, la matière, l'impression, l'étiquetage, le transport ou le filmage, des photos peuvent suffire, mais des échantillons pourront également être demandés. Des photos de la palette entière sont demandées pour les réclamations concernant le film trop tendu.

- Lorsque nous demandons des échantillons, merci de nous envoyer un minimum de 10 pièces provenant d'un même paquet. Les boîtes souples devront nous être retournées dans un sac plastique fermé afin qu'elles conservent leur aspect.

- Les informations sur l'étiquette traçabilité EasyGo apposée sur la palette permettent

la traçabilité de chaque article. Cette étiquette nous est indispensable dans tout traitement de non-conformités.

Délais

La procédure de traitement sera d'autant plus facile si la nonconformité est signalée rapidement auprès de notre service client.

- Les réclamations ne pourront être traitées au-delà de 14 jours après la livraison, à l'exception des problèmes décelés lors de l'utilisation (fonctionnalité). Pour ce type d'anomalie, le délai sera porté à 6 mois à compter de la date de livraison. Les marchandises devront toutefois être conservées dans de bonnes conditions (cf. paragraphe sur les recommandations de stockage).

Procédure de traitement des non-conformités

Transport

Certaines réclamations concernent des dommages causés durant le transport par un prestataire logistique. Dans ces situations, il est très important que les conditions suivantes soient respectées ; dans le cas contraire, nous ne serions pas en mesure d'accepter votre réclamation.

Nous vous remercions de penser à prendre des photos des emballages endommagés, si possible avant le déchargement du camion.

- Assurez-vous de signaler le dommage directement sur le document CMR (lettre de voiture) ; celui-ci doit être également contresigné par le chauffeur du camion).
- Il est demandé à notre entreprise de renvoyer toute réclamation écrite dans les 7 jours suivant la réception des emballages. Pour cette raison, nous vous demandons de contrôler vos palettes à réception et de noter toute anomalie sur le CMR, ainsi que d'informer votre service clients dans les meilleurs délais.
- Si vous constatez que les emballages ont été renversés durant le transport, leur réception peut être refusée, à condition de bien décrire l'étendue du dommage sur



le CMR, en précisant si vous refusez tout ou partie de la livraison.

- Si vous choisissez de décharger les palettes, vous devez être informé que vous aurez la responsabilité du stockage des emballages endommagés. N'utilisez en aucun cas les produits des palettes endommagées. Contactez rapidement votre service clients. Dans ce cas, vous devez également noter les dommages sur le CMR. Notre compagnie d'assurance dispose d'un délai de 10 jours (après la réception de la

réclamation) pour expertiser les marchandises concernées dans vos locaux. Durant ce délai, les produits ne doivent pas être manipulés.

- En cas de dommage causé par la société de transport, une description précise est également demandée sur le CMR (et contresignée par le chauffeur). Pour toute question, merci de contacter votre service clients.

Procédure de traitement des non-conformités

Vocabulaire technique

Ce schéma vous présente les termes que vous pourriez utiliser pour décrire la réclamation et ainsi éviter tout malentendu lors de la procédure.

