

## Prémisse:

Cette Procédure fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente et de la Garantie Armal - dernière révision publiée sur le site [www.armal.biz](http://www.armal.biz).

Le processus de production Armal a été mis en place avec un nouveau système de traçabilité qui permet de retracer l'événement de production lui-même et, en même temps, de comprendre immédiatement la cause des réclamations concernant la quantité/qualité des produits Armal. Ce système donne également la possibilité de mettre en œuvre des actions correctives robustes et ciblées afin de limiter ou d'exclure la récurrence du problème lui-même et, par conséquent, atteindre la complète Satisfaction du Client dans le temps.

Afin d'assurer une meilleure qualité du service après-vente et d'accélérer/optimiser le traitement d'une réclamation, il est nécessaire de suivre scrupuleusement les instructions contenues dans cette Procédure.

## Délai limite pour déposer une réclamation:

- Toute réclamation relative à l'état de l'emballage, à la quantité, aux caractéristiques extérieures des produits (**défauts apparents**) doit être notifiée à Armal S.p.A. par courrier électronique ou fax, sous peine de déchéance, dans les 7 (sept) jours à compter de la date de réception des produits (le document de transport ou le CMR/POD signé et daté fait foi).

- Toute réclamation relative à des défauts non identifiables par un contrôle diligent à la réception (**défauts cachés**) doit être notifiée à Armal S.p.A. par courrier électronique ou fax, sous peine de déchéance, dans les 7 (sept) jours à compter de la date de découverte du défaut et, en tout état de cause, au plus tard 12 (douze) mois à compter de l'achat de la marchandise, c'est-à-dire à compter de la date de la facture de vente.

## Documentation requise pour déposer une réclamation:

Armal S.p.A. ne traitera que les réclamations accompagnées des INFORMATIONS suivantes envoyées par courrier électronique/fax:

- 1) Numéro de la facture de vente et/ou du bon de livraison.
- 2) Photo des étiquettes de code-barres de chaque colis ou les informations qui y figurent comme indiqué sur cette photo:





3) Photo du matériel en cas de réclamation pour défaut de qualité.

**Contrôles de réception à effectuer sur notre colis standard de cabines sanitaires mobiles autonomes CUBE (palette de 4 unités):**

Dès réception de la marchandise, il faut immédiatement vérifier le matériel comme suit:

- AVANT de déballer le colis, vérifier la présence de toutes les pièces visibles à travers la cellophane: N° 12 parois, N° 4 cadres de porte, N° 4 réservoirs, N° 4 couvercles du réservoir, N° 4 sols, N° 4 toits, N° 4 poignées de porte et ° 4 tuyaux de ventilation. Si un composant est manquant ou non conforme, envoyer une photo de la/des pièce/s concernée/s et l'une des étiquettes figurant sur le/les emballage/s.
- LORS du déballage du colis, vérifier les portes (N° 4) et les kits en plastique (N° 1). Si un composant est manquant ou non conforme, envoyer une photo de la/des pièce/s concernée/s et l'une des étiquettes également.

**Armal n'accepte pas de réclamations envoyées incomplètes des informations demandées et/ou au-delà des termes indiqués; en outre, elle se réserve un maximum de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de la réception de la même pour fournir une réponse.**

Pour que la garantie reste valable, veuillez conserver le bon de livraison et toutes les étiquettes de code-barres pendant toute la durée de celle-ci.

Armal S.p.A. Unipersonale

p. 2/2



ARMAL S.p.A. Unipersonale  
Società soggetta a direzione e coordinamento di TTD HOLDING IV GMBH  
Via Fiorentina, 109 - 50052 Certaldo (FI) - Phone +39 0571 665305  
armal@armal.biz - info@cert.armal.biz - www.armal.biz  
C.F./P.Iva 03922500487 - REA FI399675 - Cap.Soc. € 50.000 i.v.

