

Informations SAV

I. RETOUR DE MATÉRIEL NEUF

- Réaliser une demande de retour à votre contact SOLYRO
- Attendre notre accord et joindre la fiche « retour client » ainsi que l'attestation de décontamination à votre colis

Erreur Solyro	Annulation de commande – Erreur Client
Solyro déclenchera le rapatriement du matériel par ses propres transporteurs.	Solyro donnera son accord pour la reprise du matériel, moyennant une moins-value Retour par vos soins.

II. MATÉRIEL NEUF, DÉTÉRIORÉ EN COURS DE TRANSPORT



Bien remplir la fiche d'autorisation de retour disponible sur notre site web.

Vérifier dans le détail le colis à l'arrivée.

A – En cas de détérioration →	Vous refusez le colis	Vous conservez la matériel
B – Mentionner →	Le refus	Les réserves Sur le récépissé en précisant les dégâts constatés
C – Confirmer →	Le refus	Les réserves Au transporteur, par la lettre recommandée avec AR
D – Envoyer →	À Solyro la photocopie de la lettre envoyée au transporteur	
E – Contacter →	Solyro qui s'occupera du remplacement du matériel ou des pièces détériorées	

III. RETOUR DE MATÉRIEL SUPPOSÉ DÉFECTUEUX SOUS GARANTIE

- Réaliser une demande de retour à votre contact SOLYRO
- Attendre notre accord et joindre la fiche « retour client » ainsi que l'attestation de décontamination à votre colis

En cas de panne réelle	Renvoyer le matériel en respectant les règles de retour
	Indiquer le numéro de commande

DOSSIER INCOMPLET = MATÉRIEL MIS EN ATTENTE

- Après prise en charge et examen par la SAV : 3 possibilités

A- Aucun défaut constaté	Renvoi du matériel, avec courrier précisant les résultats du contrôle. Un forfait d'intervention peut être facturé pour frais de prise en charge et essais.
B- Défaut matériel	Emission d'un avoir pour la valeur de la marchandise au prix d'achat d'origine.
C- Mauvaise utilisation	Information sur la cause d'anomalie avec communication d'un rapport des contrôles et des constats effectués → Mise à disposition. Sans réponse de votre part : au-delà de 45 jours et après relance, mise au rebut du produit par nos soins.

Retour S.A.V – Attestation de décontamination

1. Compléter une fiche par produit
2. Les produits retournés doivent être vides de tout fluide ou matière véhiculée.

Les produits doivent être nettoyés et rincés. En cas d'utilisation sur des fluides dangereux, veuillez nous certifier que les produits ont été décontaminés afin de nous protéger et protéger les différents intervenants jusqu'à l'expertise.

N° commande :

Validité de l'accord : 1 mois

Votre interlocuteur chez SOLYRO :

Joindre la fiche « retour client » ainsi que l'attestation de décontamination à votre colis.

ATTESTATION DE DECONTAMINATION

Cadre réservé à SOLYRO

Référence du bon de retour : RETCSAV



La déclaration d'envoi doit être dûment complétée, signée et jointe au bon de retour.

Pour des raisons liées à la sécurité du travail, votre demande ne pourra pas être traitée en cas d'absence de ce document.



Le matériel contaminé par des substances radioactives n'est pas accepté.

Référence du matériel expédié :

Le matériel a été **décontaminé** de tous produits :

Toxique



Oxydant, provoque des incendies



Dangereux



Dangereux pour l'environnement



Explosif



Combustible



Corrosif, caustique,
irritant



Cancérigène



Matériel NEUF / Non applicable

Le matériel a été en contact avec le(s) produit(s) suivant(s) :

Nom commercial	Désignation chimique

Nom Prénom du signataire :

Fonction :

Date :

Cachet de la société et signature

MERCI DE RETOURNER VOTRE COLIS A L'ADRESSE CI-DESSOUS

SOLYRO – 33 Avenue Franklin Roosevelt 69150 DECINES-CHARPIEU

RAPPELS :

- Les colis en port dû seront systématiquement refusés.
- Les produits doivent être emballés selon les règles de l'art