

# PROCESSUS DE RÉCLAMATION

GLAVISTA

Autoglass history  
and evolution

Quel genre de réclamation voulez-vous déposer?

1

## DOMMAGE AU TRANSPORT

Pour traiter votre demande d'indemnité de transport, nous avons besoin des informations suivantes:

- Type de dommage (casse, rayure, éclat)
- Emballage endommagé ? (feuille de protection/protège-arête)
- Le pare-brise a-t-il été livré en bonne et due forme ? (Dépôt/rack)

Nous avons besoin des photos suivantes :

- photo du dommage;
- photo de l'emballage endommagé;
- photo de l'étiquette de livraison.

2

## ARTICLE MANQUANT

Si vous ne recevez pas les articles commandés avant 08h00 le jour suivant de votre commande, veuillez nous en informer. Nous contacterons immédiatement la société de transport et vous tiendrons au courant dans les plus brefs délais.

3

## QUALITÉ

Pour traiter votre réclamation relative à la qualité, nous avons besoin des informations suivantes:

- numéro d'article;
  - type de défaut de qualité;
  - numéro de bon de livraison, commande ou facture;
  - photo du défaut;
  - photo de l'étiquette de fabrication
- Si vous ne recevez pas d'e-mail de retour dans les 2 jours ouvrables après avoir déposé votre réclamation (incl. photos), vous pouvez vous débarrasser du pare-brise.

4

## RETOUR \*

Pour traiter votre retour de marchandises, nous avons besoin des informations suivantes:

- numéro d'article;
- numéro de bon de livraison, commande ou facture.

CONSEIL : Séchez la fenêtre avant d'appliquer l'apprêt.

Vous recevrez un e-mail avec une étiquette de retour. Imprimez ensuite l'étiquette de retour et fixez-la sur le pare-brise correspondant.

\* (commande incorrecte/annulation du client)

### ATTENTION

Tout dommage doit être signalé jusqu'à **11h00** le jour de la livraison. Nous déclinons toute responsabilité en cas de rupture lors de la livraison, à moins qu'il n'y ait des supports de disques.

### ATTENTION

Tout article manquant doit être signalé jusqu'à **11h00** le jour prévu de la livraison.

### ATTENTION

La période de garantie est **d'un an** après la réception de la marchandise.

### ATTENTION

- Les retours doivent être signalés dans les **3 mois** suivant la livraison.
- Les retours seront collectés dans les 10 jours ouvrables. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter [claims@glavista.com](mailto:claims@glavista.com).
- Le pare-brise doit être emballé à moins qu'ils n'aient été livrés non emballés.
- Frais de retour de marchandise:
- 25,00 € par pare-brise.

## CONTACT

Sur [www.glavista.com](http://www.glavista.com), vous trouverez dans votre compte client le portail des retours Glavista avec des fonctions simples pour Enregistrer la réclamation ou le retour.

Pour demande de renseignements, veuillez vous adresser à votre interlocuteur Glavista.