

Procédure et conditions concernant les réclamations

Mesdames, Messieurs,

Concernant les réclamations, nous vous prions de tenir compte des conditions suivantes et de nos conditions générales :

Conditions en cas de réclamation :

- **Réclamation d'ordre technique**
 - Après réception de la réclamation, vous recevez un formulaire de réclamation de notre part.
 - Envoyer impérativement le numéro de série, avec si possible une photo et les éventuelles factures de coûts ainsi que le formulaire de réclamation dûment rempli.
- **Erreur de livraison**
 - Lors du dépôt de la réclamation, indiquer ce qui a été commandé et ce qui a été réellement livré.
- **Dommmages après livraison (dommages de transport)**
 - Les dommages doivent être signalés dans les 6 jours calendaires.
 - Lors du dépôt de la réclamation, fournir une description détaillée, idéalement avec des photos des dommages.

Données de référence:

- Informations d'IMI Hydronic Engineering sur la confirmation de commande, le bon de livraison ou le numéro de facture pour la livraison.

Transmettre une réclamation:

- Par E-mail à :
customercare.ch@imi-hydronic.com

Envoyer les retours à :

- IMI Hydronic Engineering Switzerland AG
N° IMI de réclamation (CCP) :
Mühlerainstrasse 26
4144 Füllinsdorf

Sentiments dévoués,
Votre équipe IMI pour la gestion des réclamations

(Actualité : novembre 2021)

Engineering
GREAT Solutions



Procédure de réclamation :

1.

- Envoyer la réclamation par e-mail à IMI avec les informations suivantes :
 - Description de la réclamation
 - Numéro de confirmation de commande / de facture / de bon de livraison
 - Dommages liés au transport : déclaration à présenter dans les 6 jours calendaires

2.

- IMI vérifie la demande. Vous recevez ensuite une étiquette de retour avec le N° de réclamation (CCP) par e-mail.
 - Lors de toute correspondance ultérieure, préciser le N° de CCP !

3.

- Envoyer les marchandises à IMI selon les conditions en vigueur.
 - Utiliser impérativement l'étiquette de retour avec le N° de CCP !
 - Noter les frais de transport encourus.

4.

- IMI analyse le dossier de réclamation.

5.

- Vous recevez ensuite un rapport final de l'analyse et une éventuelle note de crédit.

Engineering
GREAT Solutions



IMI HEIMEIER

IMI TA

IMI PNEUMATEX