

# Procédure de service après-vente

L'INSTALLATEUR a un problème avec un produit/une installation.

L'INSTALLATEUR procède à une analyse et peut s'appuyer sur les outils suivants à cette fin :

- documentation technique et vidéos, disponibles 24h/24 et 7j/7 sur le site web de DUCO.
- Assistance 1ère ligne du service après-vente DUCO (heures de bureau +32 58 33 00 33).

Le problème est résolu.

L'analyse montre qu'un composant (ou un logiciel) ne fonctionne pas correctement.

L'INSTALLATEUR agit comme suit :

- Il (elle) vérifie le numéro de série / la date de production et le communique au DISTRIBUTEUR.
- Il (elle) commande la nouvelle pièce auprès du DISTRIBUTEUR.
- Il (elle) envoie la pièce défectueuse au DISTRIBUTEUR.

Le DISTRIBUTEUR vérifie, sur la base du numéro de série / de la date de production, si la période de garantie est toujours en cours. L'installation / le produit est-il encore sous la garantie du fabricant ?

Oui

Non

Le DISTRIBUTEUR agit comme suit :

- Il (elle) complète le formulaire de réclamation et l'envoie à DUCO.
- Il (elle) envoie la pièce défectueuse à DUCO pour analyse.

Le DISTRIBUTEUR commande une nouvelle pièce à DUCO.

DUCO analyse la pièce : est-elle effectivement cassée ou non ?

Oui

Non

DUCO évalue si la garantie s'applique (dans le délai + erreur de production ou autre erreur de la part de DUCO).

DUCO renvoie la pièce au distributeur. Aucune note de crédit ne sera émise.

Oui

Non

DUCO envoie une nouvelle pièce au revendeur et émet un avoir.

DUCO ne renverra la pièce défectueuse au distributeur que sur demande explicite et n'émettra pas de note de crédit.

**DUCO**

Handelsstraat 19 | B-8630 Furnes | Belgique  
tél + 32 58 33 00 33 | info@duco.eu | www.duco.eu