

bilstein group

Marque ombrelle de la société

Ferdinand Bilstein France Sarl

10 - 12 rue des Chevries

ZAC des Chevries | F - 78410 AUBERGENVILLE

Téléphone : 01.30.99.94.00

Télécopie : 01.30.99.94.01

Internet : www.bilsteingroup.com

E-commerce : <https://shop.febi.com>

bilsteingroup®

Informations relatives au traitement des garanties sans/avec coût supplémentaire

Cher Partenaire,

Veillez trouver ci-joint les éléments nécessaires au traitement de toute garantie, qu'elle comporte ou non un coût supplémentaire.

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement son organisation afin de remédier au plus vite au problème rencontré et vous invitons à remettre en état le véhicule du client final afin qu'il ne soit pas pénalisé.

ETAPE 1 : FORMULAIRE DE DEMANDE DE GARANTIE

Le formulaire de garantie, téléchargeable sur notre site E-commerce, doit être complété le plus précisément possible.

Il reprend les éléments permettant le bon traitement de la garantie.

Un formulaire mal rempli peut freiner le délai de réponse.

ETAPE 2 : PIECE COMPLEMENTAIRE

Parmi les éléments à nous transmettre, une copie du bon de livraison ou de la facture prouvant la provenance de la pièce.

ETAPE 3 : PIECES COMPLEMENTAIRES (SI COÛT SUPPLEMENTAIRE)

Dans le cas où la pièce incriminée a provoqué des dégâts entraînant un coût supplémentaire (pièces, main d'œuvre seulement), il doit être joint :

- une facture à l'intitulé de votre société et libellée au nom de « febi France », avec le détail des opérations de main-d'œuvre seulement (Intitulé des opérations, Taux horaire, temps, etc). Aucun devis ou pro forma n'est accepté.

Cette facture sera prise en charge dans le cas où un défaut de pièce est constaté. Dans le cas inverse, nous vous demanderons l'annulation de cette dernière.

NOTE : La demande de prise en charge de coût supplémentaire se limite **EXCLUSIVEMENT** à la main-d'œuvre et aux pièces endommagées. Toute demande d'autre nature sera refusée.

- Joindre la copie de la facture détaillée (pièces et main d'œuvre) de l'intervention de remplacement de(s) la pièce(s).

IMPORTANT : Un dossier dont l'ensemble des justificatifs ne seraient pas fournis simultanément ne pourra prétendre à un remboursement ultérieur.

ETAPE 4 : ATTRIBUTION DU NUMERO DE RETOUR

L'ensemble des pièces justificatives doivent être faxées au 01 30 99 94 01.

bilstein group

Marque ombrelle de la société

Ferdinand Bilstein France Sarl

10 - 12 rue des Chevries

ZAC des Chevries | F - 78410 AUBERGENVILLE

Téléphone : 01.30.99.94.00

Télécopie : 01.30.99.94.01

Internet : www.bilsteingroup.com

E-commerce : <https://shop.febi.com>

bilsteingroup®

A réception des éléments du dossier, un numéro de retour sera attribué au dossier. Vous en serez informé par retour fax, le numéro de retour étant inscrit sur le formulaire de demande de garantie.

ETAPE 5 : RETOUR PIECES

Vous nous retournez l'ensemble des pièces pour lesquelles une demande de prise en charge est demandée, en joignant à l'intérieur du colis une copie du formulaire de demande de garantie.

IMPORTANT : Pour les pièces figurant au titre des coûts supplémentaires, il est impératif de les retourner dans le même colis, en une seule fois.

Adresse :

Ferdinand Bilstein France – Bilstein Group

Service Retour

10-12 rue des Chevries

78410 AUBERGENVILLE

Tout retour de pièces nécessite de faire figurer le numéro de retour attribué, ce numéro doit être lisible directement sur l'extérieur du colis.

Dans le cas contraire le colis sera systématiquement refusé par la réception du magasin.

ETAPE 6 : TRAITEMENT

A réception de la pièce à notre magasin, le traitement de la garantie s'opère dans les plus brefs délais.

ETAPE 7 : CONCLUSION

Quelles que soient les conclusions (positives ou négatives) une information vous est adressée – soit par un avoir, soit par un rapport final expliquant les raisons du refus et, dans ce cas, la pièce reste à votre disposition pendant une période d'un mois. Sans demande écrite de retour de votre part, la pièce sera détruite passé ce délai.

Nous vous rappelons également que les Garanties sont soumises aux Conditions Générales de Vente consultables à partir de votre compte sur notre site E-commerce : <https://shop.febi.com>

D'avance, nous vous en remercions et vous prions d'agréer, Cher Client, nos sincères salutations.

Service Garantie

DEMANDE DE RETOUR DE GARANTIE

**N° D'AUTORISATION
DE RETOUR * :**

Date: / /

N° de compte:	Intitulé du compte:
Nom du contact:	Ville:
N° de téléphone du contact:	N° de fax du contact:

Procédure de Retour:

1 - Renseigner tous les champs requis, et retourner le formulaire par fax au 01 30 99 94 01

2 - Nous vous attribuerons un N° de Retour par retour fax

3 - Retourner la (les) pièce(s) à : Service Retours - 10/12 rue des Chevries - 78410 AUBERGENVILLE

*** IMPORTANT: FAIRE APPARAÎTRE IMPÉRATIVEMENT LE N° DE RETOUR SUR LE COLIS.**

DETAILS SUR LA GARANTIE

Références: febi :

Quantité :

 bilstein :

Date de facturation:

 Blue Print :

*(Merci de joindre un exemplaire de la facture en P.J.)**

Pièce montée *(Merci de fournir
les informations ci-dessous)*

Pièce non montée

Constructeur:

Année fabrication:

Type/Modèle:

VIN ou N° Imat. :

Type moteur:

N° moteur:

Montage de la pièce

Date:

Kilométrage:

Démontage de la pièce

Date:

Kilométrage:

Motif détaillé *(le motif "défectueux" ne suffit pas)*

MERCI DE VOUS ASSURER QUE CE DOCUMENT SOIT JOINT AVEC LA (LES) PIÈCE(S) RETOURNÉE(S)

ATTENTION : Une pièce dont les justificatifs ne seraient pas fournis simultanément ne pourra prétendre à un remboursement ultérieur.