

Fourniture des services logistiques de Schneider Electric depuis le Centre de Distribution Régional de Helmond (NL)

1. Informations de commande et délais de livraison (chez le client)

Type de matériel	Commandes Standard		Commandes -Express**	Commandes Urgentes**	Remarques
Matériel disponible au RDC de Helmond	J*+2		J+1 avant 12h00	J (service de messagerie spécial)	Les matériaux en stock sont repris dans la liste de notre Sistarif
Matériel non disponible au RDC de Helmond	J+X -> Délai de livraison mentionné dans notre liste de prix (Sistarif)		Sur demande	Sur demande	Date de livraison selon confirmation de commande / informations sur le délai de livraison dans notre liste de prix (Sistarif)
Produits adaptés	Masterpact Compact NSX 800...1600 Compact NSX 100...630 Vigirex Interpact 250 - 1600 Interpact 40 - 160A Sepam 1000+ Produits industriels	J+7 J+7 J+5 J+4 J+4 J+4 J+7 J+7			Date de livraison suivant confirmation de commande
Produits adaptés localement	Sur demande				Date de livraison suivant confirmation de commande

* Jour J = jour de saisie de la commande sur base d'informations complètes et correctes

** Informations détaillées, voir la section sur les commandes express et urgentes.

Des accords spécifiques mentionnés sur les règles de livraison du client peuvent influencer le délai de livraison effectif

Pour être traitées le même jour, ce jour étant considéré comme le jour J, les commandes doivent être passées selon le calendrier ci-dessous :

Commandes standard : Avant 12h00 via e-mail -> 90% entrée de commande le jour J
 Avant 17h30 via EDI (BELLIDIC)
 Avant 23h15 via mySE (Internet)

Valeur minimale de commande :

Toutes les petites commandes d'une valeur nette inférieure à 300 € sont soumises à un supplément de 40.

Temps requis pour le transport / frais de transport pour les commandes standard :

Le temps nécessaire au transport est inclus dans les délais de livraison indiqués dans le tableau ci-dessus (livraison jusqu'à 17h00) et est valable pour les livraisons sur le territoire belge.

Coût du transport : €35 par commande*

* Les frais de transport sont hors TVA. La charge kilométrique est incluse.

Commandes express et urgentes

Schneider Electric propose 3 types de services différents qui s'appliquent au matériel stocké au RDC de Helmond et pour des livraisons en Belgique.

Service de livraison	Délai de livraison	Coûts*	Transporteur	Délai de commande	Remarques
Rush Economy / 'Next Day'	J+1 avant 8h00	€110 par transport	Service Courier MKG	e-mail avant 13h30	Max 20 lignes de commande Volume maximum 1m ³
	J+1 avant 12h00	€65 par transport			Commandes > 1m ³ et envoi de palettes : Prix sur demande
"Rush Premium"	Jour J (service courrier spécial)	€200,- par transport	Service Courier MKG	e-mail/Tel avant 16h30**	Maximum 25 lignes de commande Volume maximum 1m ³ Le délai de livraison effectif dépend de la distance + 1,5 heures de préparation au RDC de Helmond
Urgence (24/7)		Coûts fixes: €230 + €1 par kilomètre	Service Courier MKG	Téléphone en dehors des heures de bureau**	Offre de service après-vente Le délai de livraison effectif dépend de la distance + 1,5 heures de préparation au RDC de Helmond

* Les coûts de transport sont Les frais de transport sont hors TVA. Le kilométrage est inclus

** Les commandes par téléphone nécessitent une confirmation écrite dans les 30 minutes par e-mail

Pour garantir un service correct, le nom et le numéro de gsm de la personne de contact chez le client (final), ainsi que les heures d'ouverture sont des informations obligatoires pour le traitement de toutes les commandes urgentes.

Règles d'annulation - changement de commande

Vous pouvez effectuer vous-même une modification ou une annulation d'une commande via mySE ou vous devez en faire la demande par écrit auprès de notre Service Clientèle qui étudiera les possibilités d'accéder à cette demande d'annulation ou de modification et en assurera un suivi adéquat.

En général, les produits fabriqués sur commande ne peuvent pas être annulés ou modifiés.

De plus, les matériaux qui ont déjà été emballés / expédiés ne peuvent plus être retirés de la commande.

2. Plaintes des clients concernant les livraisons

Dommages visibles dus au transport ou aux écarts concernant les colis

Notez **toujours** vos constatations sur le document de transport (CMR) du transporteur.

Signalez toujours les dommages de transport et / ou les écarts sur le nombre de colis / palettes sur le bon de livraison à la réception du matériel et informez-en notre Service Clientèle immédiatement (dans les 3 jours ouvrables après la livraison) par e-mail.

Ajoutez également des photos des dégâts constatés.

Écarts de livraison

Veuillez informer le Service Clientèle par e-mail **dans les 3 jours suivant la réception de la marchandise**.

Indiquez la différence de quantité ou la mauvaise référence d'article livré sur une copie du bon de livraison.

3. Procédure de retour

Pour tous les retours, une **Autorisation de Retour de Matériel (RMA)** par le prestataire du Services Clientèle est exigé. Le Service Clientèle enverra les documents nécessaires avec les instructions de retour par e-mail. Veuillez remplir ces documents avec soin et les renvoyer aux adresses e-mail affichées dans l'e-mail. Dès réception du document complété, l'enlèvement du matériel est organisé et planifié par notre transporteur.

Retours commerciaux avec note de crédit

- Seul le matériel standard est accepté pour le retour.
Les produits spécifiques, les produits adaptés ou les produits ne faisant pas partie du stock de Helmond ne sont pas acceptés pour le retour.
- Le matériel doit être neuf, emballé dans son emballage d'origine, sans aucun dommage, étiquettes client, autocollants, inscriptions, etc.
- La date de fabrication du matériel doit être inférieure à 12 mois.
- Si le matériel doit être commandé avec des quantités minimales de commande, la quantité totale doit être retournée.
- Le prix de revient pour le retour du matériel est de 25% du montant net de la facture. La valeur minimale du matériel à retourner est de 100 € (net).
- Le matériel doit être conforme à l'état de la migration des marques de Schneider Electric.
- Lors de leur réception, les produits retournés font l'objet d'un contrôle soigneux. Les produits non acceptés lors de ce contrôle seront retournés avec la motivation du refus.

Retours techniques pour réparations, expertise, garantie ou échange :

Le Personnel de notre Service Clientèle vous conseillera sur la façon de gérer le retour, assurera une bonne inscription et vous offrira de plus amples informations sur les adresses et ce que vous devez faire ensuite. (Voir plus loin dans ce document pour plus d'informations sur les retours techniques.)

Retours logistiques :

En cas de réclamation des clients, le Personnel de notre Service Clientèle prend en charge le processus.

4. Divers

Efficacité logistique - Données d'emballage

Il est important, aussi bien pour Schneider Electric que pour un Distributeur, de travailler ensemble avec efficacité et de coordonner nos processus autant que possible. C'est pourquoi nous proposons régulièrement à nos Distributeurs un rapport de "diagnostic logistique", avec un aperçu des performances logistiques et des opportunités. Ce rapport peut être utilisé comme support pour identifier les opportunités d'amélioration pour les deux partenaires. Sur la base de notre liste de prix (SISarif), Schneider Electric propose des données d'emballage ainsi que d'autres informations logistiques pertinentes.

Confirmation de commande

Il existe différentes possibilités :

- Confirmation J + 1 lorsque la commande est enregistrée dans notre système et confirmée en interne.
Cette confirmation de commande comprend les délais de livraison confirmés par notre chaîne de livraison et de production complète et nos prix.
- Confirmation d'un écart par rapport au délai de livraison.
Cette confirmation de commande ne comprend que les articles pour lesquels le délai de livraison confirmé <> au délai de livraison demandé.

Les confirmations de commande peuvent être envoyées par e-mail ou EDI (format BELLIDIC).

Rapport de modification du délai de livraison

Schneider Electric utilise le rapport "Change Lead-time" pour communiquer les modifications du délai de livraison et de la date de livraison convenus pour les articles des commandes en cours.

Il existe deux types de rapports :

- Rapport avec seulement les articles en suspens pour lesquels la date de livraison a été modifiée
- Rapport avec tous les articles ouverts, que la date de livraison ait été modifiée ou non

Ce rapport peut être généré pour toute adresse de livraison standard au niveau du client et peut être envoyé par e-mail à une fréquence réglable (quotidienne, hebdomadaire ou bihebdomadaire).

Notification d'expédition

Pour accompagner votre service de réception et préparer le tout à l'avance, Schneider Electric vous offre la possibilité de vous envoyer toutes les données pertinentes de commande et de livraison la veille de la livraison (vers 22h).

mySE

Schneider Electric peut vous donner un accès en ligne :

- Aux tarifs et aux disponibilités des produits
- Aux entrées de commande en ligne
- Aux informations actuelles sur l'état de l'exécution de vos commandes
- Modification de votre commande
- "Track and trace" & preuve de livraison

Pour ce faire, aucun logiciel spécial n'est nécessaire ; un navigateur web standard suffit. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à contacter notre Service Clientèle.

EDI et facturation électronique

Schneider Electric souhaite mettre l'accent sur l'utilisation de l'échange électronique de documents ("sans papier").

Les documents ci-dessus peuvent vous être envoyés via la plateforme BELLIDIC.

Pour la facturation électronique, nous proposons différents canaux de transfert tels que le courrier électronique standard (avec pièce jointe pdf et XML), Basware et l'accès en ligne à un affichage PDF sur le portail UnifiedPost.

Contactez notre Service Clientèle (voir les coordonnées) si vous êtes intéressé et ne recevez pas encore actuellement les documents ci-dessus ou si vous souhaitez accéder à mySE.

5. Retours techniques - Garantie

Dans ce cas, le matériel doit être retourné à Schneider Electric pour analyse. Comme pour tous les retours, une **RMA**, une **Autorisation de Retour de Matériel**, doit être demandée au Service Clientèle.

A réception, le matériel est soumis à un contrôle initial de réception rigoureux.

Nous vous tiendrons informés du résultat de ce contrôle dans un délai de 2 semaines :

- Le matériel sous garantie sera remplacé ou réparé s'il a été utilisé correctement et non endommagé par le Client. **Aucune note de crédit** ne sera établie à cet effet.
- Le matériel qui n'est plus sous garantie ne sera pas remplacé et restera à la disposition du Client pendant deux semaines après réception. Après cette période, le matériel sera détruit.

Remplacement sous garantie – procédure d'urgence

Si le Client ne peut attendre l'enlèvement du matériel défectueux et le résultat du contrôle initial, Schneider Electric offre la possibilité d'une procédure de garantie urgente. Comme pour tous les retours, une **RMA**, une **Autorisation de Retour de Matériel** doit être demandée au Service Clientèle :

- Le Service Clientèle enverra le matériel de remplacement avant le retour.
- Le matériel de remplacement sera facturé.
- Après enlèvement et réception du matériel défectueux, celui-ci est soumis à un contrôle initial de réception rigoureux.
- Si le matériel défectueux s'avère être couvert par une garantie, une note de crédit est établie.

6. Retours Techniques - Expertise

A la demande du Client, une expertise du matériel défectueux peut être effectuée.

Cette expertise est par définition "destructrice": le matériel concerné n'est plus renvoyé au Client.

Dans ce cas, le matériel doit être retourné à Schneider Electric. Comme pour tous les envois de retour, une **RMA**, une **Autorisation de Retour de Matériel**, doit être demandée au Service Clientèle. Il doit être clairement indiqué qu'une expertise est requise. Un deuxième document obligatoire est joint à cette RMA: le "Fiche suiveuse TEX" qui fournit au centre d'expertise des informations sur les circonstances du défaut. Nos Représentants vous aideront à compléter ce document.

Nous organiserons ensuite l'enlèvement et l'expertise du matériel. Le rapport d'expertise vous sera envoyé par mail (+ -1 mois après réception de l'expertise). Vous pouvez ensuite être contacté pour une enquête de satisfaction.

Tarif Expertise	Tarif
½ journée	€ 500
Journée	€ 1 000

7. Retours techniques – Réparation et échange

Pour les produits défectueux qui ne sont plus sous garantie, Schneider Electric propose des solutions de réparation ou d'échange pour certaines gammes de produits. Veuillez contacter le Service Clientèle si vous souhaitez demander une réparation ou un échange.

Dans ce cas, vous recevrez un devis de notre Service Après-vente.

Si votre client accepte l'offre, nous vous demandons de nous envoyer un bon de commande pour poursuivre le processus. Le service client vous enverra alors un document RMA avec des instructions de retour par e-mail.

Exemples d'options :

L'offre	Service	Type/Prix
TSX-logic controllers	Échange	Fixe
TSX-logic controllers	Réparation	Sur demande
Altivar P (kW) = of < 15 kW	Diagnostic pour réparation	260 € Par produit
Altivar P (kW) > 15 kW < 90 kW	Diagnostic pour réparation	390 € Par produit
Altivar P (kW) > 90 kW	Diagnostic pour réparation	520 € Par produit
Altivar armoire P (kW) > 90 kW	Diagnostic pour réparation	1040 € Par produit
Autres produits Industrie	Diagnostic/réparation	Sur demande

Contact – Service Clientèle Belgique

Tel.: +32 (0)2 620 80 81
E-mail: customer-service.be@schneider-electric.com
Website: www.se.com/be/fr

Schneider Electric nv/sa
Naamloze Vennootschap / Société Anonyme
BTW/TVA : BE 0451 362 180
RPR Brussel I RPM Bruxelles
Adresse : Dieweg, 3 - 1180 Brussel / Bruxelles (Belgique)