



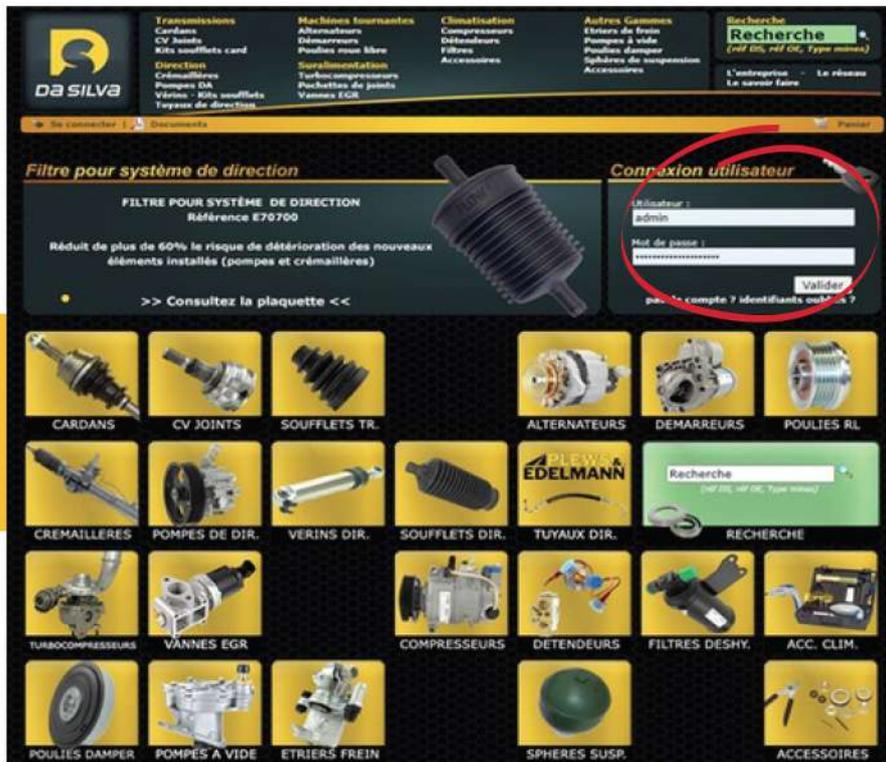
ST - 3001 Procédure de retour Da Silva



MAJ 05.2024

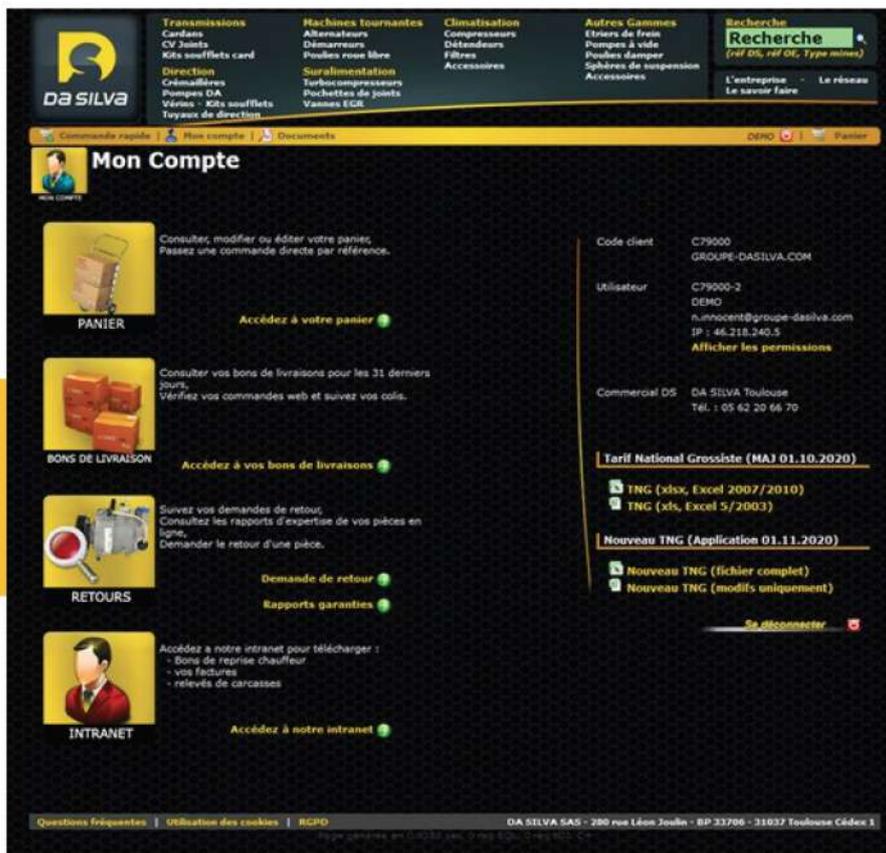


L'accès à votre espace personnel



Sur notre site internet
www.dasilva.fr

Accéder à votre espace client,
identifiez-vous avec les codes
communiqués lors de l'ouverture



Cliquez sur «Demande de retour»
afin d'enregistrer les pièces et pouvoir
nous les retourner.

La demande de retour

3



Sélectionnez la nature de votre retour en cliquant sur le bouton correspondant.

4



Retour des vieilles matières : Un code PEC vous sera donné. Vous devez l'inscrire **impérativement** sur la boîte avec votre code client.

5



Retour pièces neuves et garanties (PN/PG)



Noter sur la boîte au marqueur "SAV" pour les garanties et "PN" pour les retours neuf.

Pour le SAV et PN, il faudra compléter le formulaire de retour, l'imprimer et le joindre impérativement dans la boîte.

La validation du retour

+10 consignes

-10 consignes



CHECK LIST

Coller sur la palette de manière bien visible :

- La liste de colisage
- Le code barre du transporteur (reçu par mail)

CHECK LIST

- Faire tamponner votre liste de colisage lors du dépôt/reprise.

(preuve de la remise des pièces)

- Donner une copie de la liste de colisage

CHECK LIST

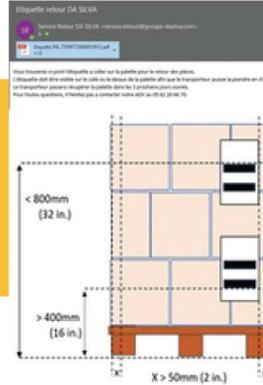
Coller sur la palette de manière bien visible :

- La liste de colisage

Finalisation de votre palette de retour



Assurez-vous de bien emballer votre colis/palette et de rajouter sur la palette, la liste de colisage que vous aurez reçue par e-mail.



Collez le document d'identification palette (ou étiquette transport) reçu par e-mail à un endroit bien visible par le transporteur

Récapitulatif



Bien vérifier que toutes les informations pour identifier vos pièces soient présentes :

- Vieilles matières = code client + code PEC notés sur la boîte
- Pièces neuves : «PN» inscrit sur la boîte et document de demande de garantie dans la boîte
- Garantie : «SAV» inscrit sur la boîte et document de demande de garantie dans la boîte
- Document d'identification palette reçu par e-mail placé de façon visible sur la palette + la liste de colisage



Une question ? Votre commercial est là pour vous aider

Notre équipe reste disponible pour toute explication complémentaire

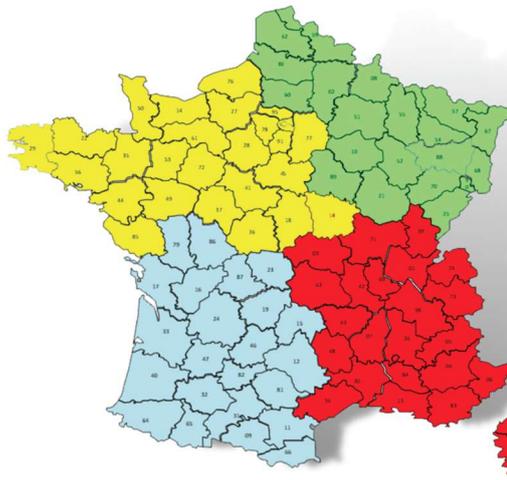
Une équipe commerciale disponible !



Commercial secteur Nord-Ouest
Jonathan LAMBERT
06 72 95 93 14
j.lambert@groupe-dasilva.com



Commercial secteur Sud-Ouest
Gwen DUPREZ
06 78 54 53 53
g.duprez@groupe-dasilva.com




Commercial secteur Nord-Est
Jonathan MATERN
06 08 90 06 20
j.matern@groupe-dasilva.com



Commercial secteur Sud-Est
Grégory DENIS
06 84 58 23 51
g.denis@groupe-dasilva.com