

# Guide de notre Politique internationale de services à la clientèle et de retour

Excel est une solution d'infrastructure globale aux performances de premier plan au niveau mondial - conception, fabrication, support et livraison - sans compromis.

[www.excel-networking.com](http://www.excel-networking.com)

**excel**  
without compromise.





## Introduction

Chez Excel, nous comprenons l'importance de vous offrir et de vous fournir à vous, nos clients, un service de haute qualité.

Notre objectif est dès lors de nous assurer que les produits que vous achetez sont réceptionnés à temps, à la bonne adresse en parfaite condition et parfait état de fonctionnement.

Toutefois, vous comprendrez que des problèmes puissent survenir. L'objectif de ce document est de décrire comment nous gérons ces circonstances en toute efficacité et dans les plus brefs délais, afin de garantir votre satisfaction et celle de vos clients.

Veillez noter que dans le cas du respect des procédures décrites dans ce document, nous nous engageons à :

- vous fournir des produits de remplacement, en limitant ainsi les perturbations causées à votre installation ;
- réunir les produits à retourner et organiser leur retour\*, moyennant votre confirmation, dans les 72 heures† suivant l'enregistrement de la demande de retour auprès de notre département de services à la clientèle.

**Martin Eccleston**  
Directeur commercial du groupe

### Principaux contacts

Services à la clientèle et Équipe d'assistance technique

Tél. : +44 121 326 2238

Fax : +44 121 327 1537

E-mail : [eucustomerservice@excel-networking.com](mailto:eucustomerservice@excel-networking.com)

Conseiller en assistance Europe Alison Gasior

\* Lorsqu'il s'agit d'une erreur de commande des baies, la responsabilité du renvoi des produits sera entièrement assumée par le client. Excel ne créditera votre compte que lorsque les marchandises retournées auront été soumises à une inspection satisfaisante.

† Si la collecte échoue à la date convenue, Excel facturera toute collecte ultérieure prévue pour ce chargement particulier.

## Marchandises endommagées

Dans le cadre de notre service, nous garantissons que tous les produits sont emballés et livrés conformément aux normes les plus sévères, afin de limiter au maximum les dommages susceptibles d'être causés aux marchandises durant le transport.

Veuillez noter que, idéalement, toutes les marchandises devraient être déballées et vérifiées avant de signer leur réception. En effet, la signature confirme leur bonne réception en parfaite condition et parfait état de marche. Une preuve de livraison signée exonère Excel de toute responsabilité ultérieure à l'égard desdites marchandises.

Toutefois, dans un effort de collaboration avec vous, nous comprenons que vous puissiez recevoir une palette de marchandises ou davantage. Dès lors, nous prenons l'engagement suivant :

si vous estimez, dans un délai de 14 jours suivant la livraison, qu'un ou des produit(s) est/sont endommagé(s), nous en assurerons le remplacement dans les 24 heures. Nous organiserons également la collecte du/des produit(s) endommagé(s).

**Veuillez noter que ceci ne s'applique pas aux baies. Tous les dommages doivent être signalés dans les 72 heures qui suivent la livraison.**

**Nous recommandons vivement que l'ensemble des baies soit déballé et vérifié avant de signer la preuve de livraison.**

Pour organiser la collecte du/des produit(s) endommagé(s) et commander un/des produit(s) de remplacement, veuillez contacter l'Équipe d'assistance européenne au +44 121 326 2238. Celle-ci émettra un numéro de retour qui devra être enregistré clairement sur l'emballage extérieur du produit endommagé. Veuillez ne rien écrire sur le produit en question, ni à l'intérieur de l'emballage. Une fois que le produit endommagé aura été renvoyé à Excel, le crédit sera émis.

Dans le cas où des baies endommagées seraient signalées à Excel plus de 24 heures après leur livraison, tout remplacement après ce délai vous sera facturé et nous ne pourrions pas organiser la collecte du/des produit(s) endommagé(s).

## Marchandises défectueuses

Si l'un de nos produits vous semble défectueux, nous vous prions de bien vouloir contacter, dans tous les cas, notre Équipe d'assistance européenne au +44 121 326 2238.

Cette équipe enregistrera vos coordonnées et essaiera d'établir, par téléphone, avec vous et l'Équipe d'assistance technique du Royaume-Uni, que le produit est effectivement défectueux ou que le problème est dû à l'installation ou à l'interopérabilité. Si le problème posé ne peut être résolu immédiatement, vous recevrez un numéro de référence à signaler lors de toute communication téléphonique ou

correspondance ultérieure, ainsi qu'un rapport de non-conformité à remplir et à renvoyer dans un délai de 24 heures.

Sous réserve de l'exécution des modalités ci-dessus, le ou les produit(s) de remplacement sera/seront envoyé(s) et la collecte du/des produit(s) défectueux organisée. Lorsqu'un produit doit être renvoyé, le numéro de référence doit être clairement indiqué sur l'emballage.

Important : Excel doit pouvoir organiser la collecte du produit défectueux dans les 14 jours suivant la notification du problème à Excel. Tout manque d'assistance à notre égard afin de respecter ces délais résulteront en le refus par Excel d'une assistance supplémentaire ou ultérieure relative à ce problème.

De plus, nous ne pourrions plus envisager de demande de crédit sans le produit devant être retourné. Une fois le produit reçu, nous le soumettrons à des tests dans les 5 jours ouvrés et produirons un rapport détaillant les tests menés en rapport avec le problème décrit dans le rapport de non-conformité. Si nécessaire, nous obtiendrons d'autres commentaires ou rapports du fournisseur.

Les conclusions de ce rapport émis par l'Équipe technique d'Excel et/ou le fournisseur seront finales. Si vous n'êtes pas satisfait de ces conclusions, vous pouvez faire appel à une tierce partie indépendante, à vos propres frais.

Si la conclusion venait à indiquer que le produit fourni est défectueux, nous réglerions tous les crédits dans un délai de 7 jours.

**Excel n'acceptera pas les produits retournés sans numéro de référence.** Excel ne remplacera pas les produits renvoyés sans un numéro de référence valide ; et n'assurera aucun crédit pour de tels produits.

## Questions relatives à la facturation

Pour toute question de facturation, adressez-vous à notre équipe de services à la clientèle dans les 10 jours suivant l'établissement de la facture. Un numéro de référence sera octroyé à cette demande, tandis que la requête sera examinée. Le non-respect des délais fixés pour poser une question relative à la facturation donnera lieu à l'obligation de payer le montant original de la facture.



### Marchandises qui ne sont plus nécessaires au client ou que ce dernier a commandées par erreur.

Si vous n'avez plus besoin des marchandises commandées ou que vous les avez commandées par erreur, Excel acceptera leur retour, moyennant les conditions ci-dessous.

- Les marchandises à renvoyer doivent être notifiées à Excel dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la date de livraison et un numéro de retour devra avoir été fourni par notre équipe d'assistance européenne.
- Les marchandises et leur emballage doivent être en parfaite condition et parfait état de fonctionnement, ainsi que convenir à une revente d'après nous.
- Vous devez renvoyer les marchandises à vos propres frais.
- Des frais de restockage d'un montant de 15 % (au minimum 60 €) seront facturés afin de couvrir les coûts engendrés par la gestion du retour.

Veillez noter qu'en cas de produit constaté comme impropre à la revente à leur retour chez Excel, nous ne pourrions pas émettre le crédit nécessaire et organiserons le renvoi du ou des produit(s) chez vous, à vos frais.

### Éléments manquants / Mauvaises quantités

Si vous découvrez, à la réception de votre commande, que celle-ci contient des marchandises :

- qui n'ont pas été incluses dans la commande ou
- en quantité insuffisante

Vous devez en informer l'Équipe de soutien européenne dans les 14 jours suivant la date de livraison, afin que nous puissions livrer la bonne commande.

### Produit incorrect livré par Excel

Si le bon produit n'a pas été livré, veuillez contacter l'équipe d'assistance européenne au +44 121 326 2238 dans les 14 jours suivant la date de livraison.

L'équipe enregistrera les détails de votre appel et s'assurera qu'un numéro de retour vous est communiqué. En supposant que l'erreur se trouve dans le chef d'Excel et que les marchandises sont dans un parfait état de revente, nous vous enverrons les bons produits par livraison standard pour le lendemain et organiserons la collecte du produit inadéquat.

Afin de limiter au maximum ce type de problèmes, nous recommandons vivement que vous preniez le temps d'examiner vos confirmations de commande. Ces dernières indiquent clairement les marchandises commandées, les dates de livraison, les adresses de livraison, ainsi que la capacité à suivre votre commande. Si vous ne recevez aucune confirmation, veuillez contacter notre Équipe de gestion de la clientèle à l'adresse [admin@excel-networking.com](mailto:admin@excel-networking.com), afin qu'ils rétablissent l'envoi de confirmations, par courrier électronique ou par fax.

### Éléments spéciaux (*non repris sur nos brochures ou sur notre site Internet*)

Veillez noter que toutes les demandes relatives aux produits non standard et non en stock demandent de remplir au préalable une Déclaration pour produits spéciaux (*Specials Declaration*). Ces produits étant spécialement fabriqués pour vous, la politique de retour ne s'y applique pas, sauf en cas de défectuosité. Aucune procédure n'est mise en place pour que vous annuliez ces commandes. Pour recevoir un exemplaire de notre déclaration pour produits spéciaux, veuillez contacter l'équipe des ventes.

### Câbles coupés

Veillez noter que tous les câbles coupés conformément à vos instructions ne peuvent être renvoyés sauf défectuosité démontrée.

#### Siège social européen

Excel House  
Junction Six Industrial Park  
Electric Avenue  
Birmingham B6 7JJ  
England

**Tél.** : +44 (0) 121 326 7557

**Fax** : +44(0) 121 327 1537

**E-mail** : [sales@excel-networking.com](mailto:sales@excel-networking.com)

[www.excel-networking.com](http://www.excel-networking.com)

**excel**  
without compromise.