Engineering progress
Enhancing lives

Charte de partenariat

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Afin de **renforcer** et d'**optimiser** notre relation commerciale, nous vous avons préparé pour vous quelques **recommandations** et **conseils pratiques** pour assurer une **collaboration encore plus simple et efficace** entre nos services.

Toutes ces informations nous permettrons de traiter au mieux vos commandes ainsi que vos demandes.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

Sommaire

1 - Passage de commandes
2 - Modalités d’annulations/modifications
3 - Modalités de retour
4 - Réclamations
5 - Dématérialisation des documents
6 - Conditions et modalités de paiement

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

1 – Passage de commandes

Lors de vos commandes de bandes de chants, certains éléments nous sont indispensables pour un traitement efficace :

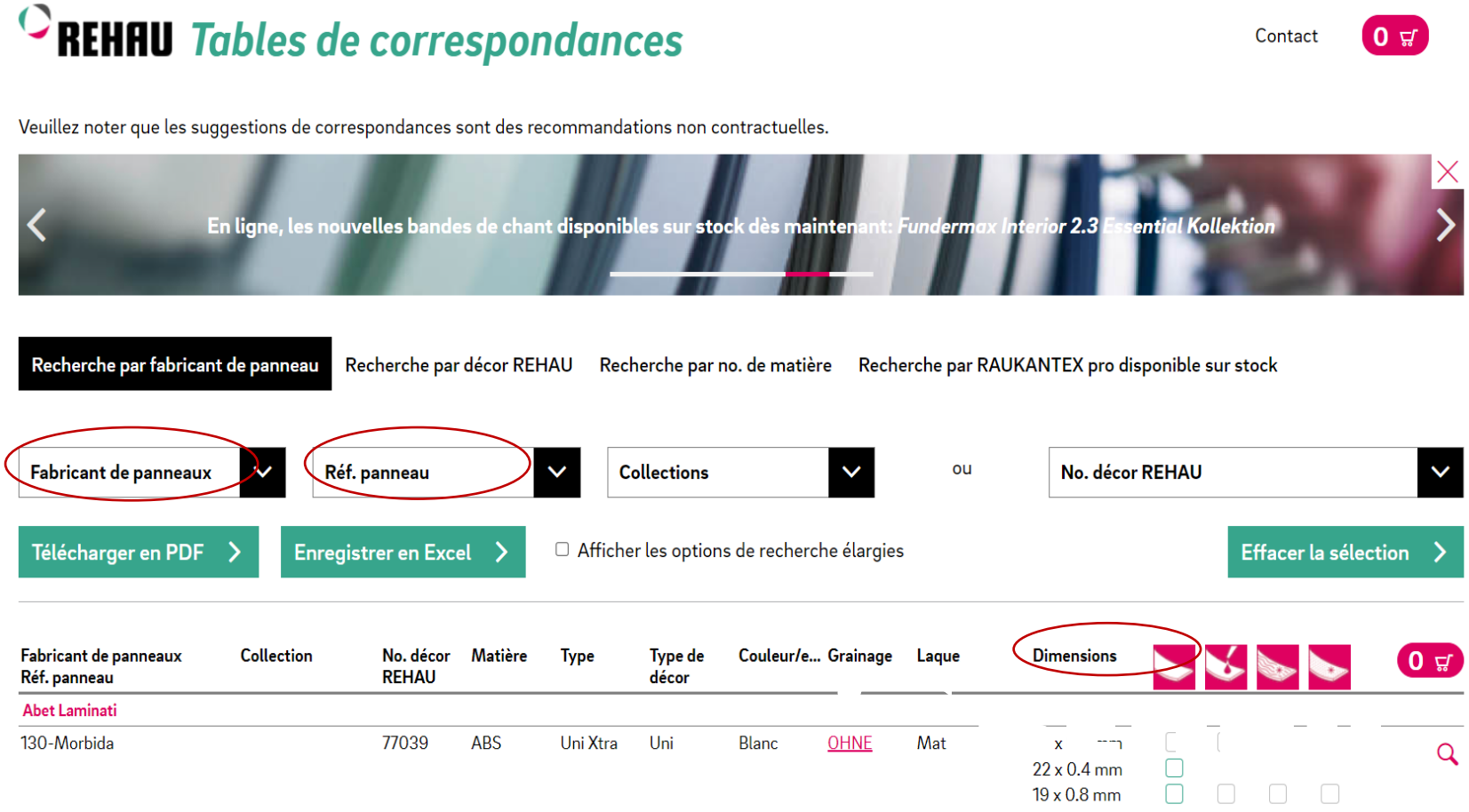
- ✓ **Le nom du fabricant** et **la référence du panneau**
- ✓ **Les dimensions du chant** (largeur et épaisseur).
- ✓ **La nature du chant :** pure, (placage avec colle), préencollée , ou chant laser (finition plus ou pro)
- ✓ **Les finitions** (laque, grainage: lisse ou texturé)
- ✓ **Les quantités commandées** (impérativement en mètres linéaires)
- ✓ **La référence REHAU** (disponible par le biais du tableau de correspondance).

Toute commande reçue incomplète ne pourra pas être traitée de manière prioritaire.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

1 – Passage de commandes



Afin de faciliter vos recherches de bandes de chants nous vous préconisons d'utiliser notre moteur de recherches disponible sur lien suivant : **Tables de correspondances (rehau.com)**

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

1 – Passage de commandes

Afin de vous faciliter le passage de vos commandes, nous vous conseillons d'utiliser notre site internet :

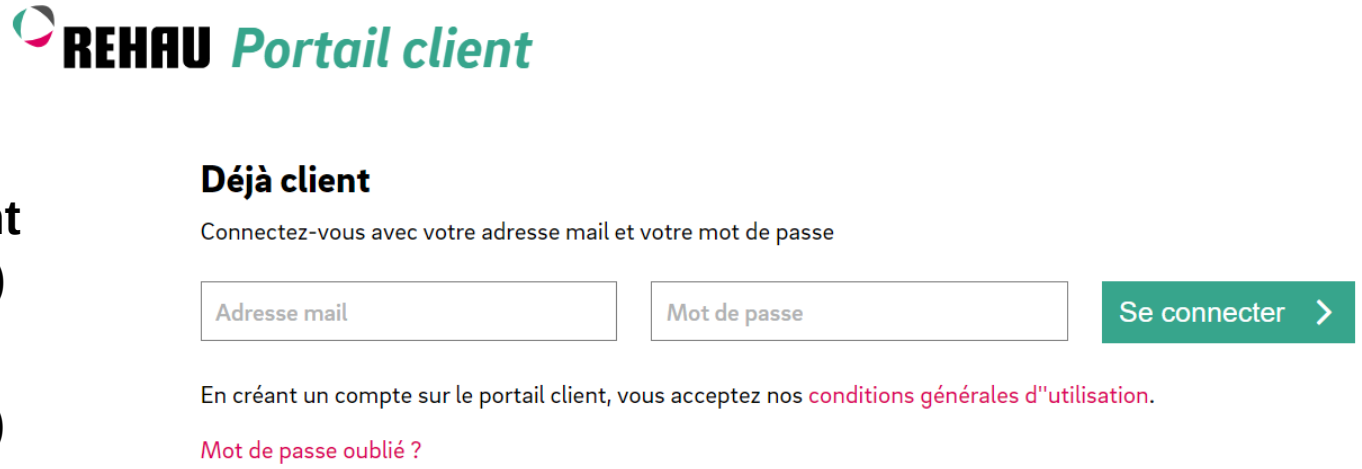
Se connecter | REHAU Portail Client France Il est également accessible via **www.rehau.fr** au bas de la page d'accueil.

Les principaux avantages

-Accès direct à vos conditions tarifaires

-Accès facilité à toute notre gamme de chant standard (via le tableau de correspondance)

-Accès au suivi de votre commande (disponibilité produit et suivi de la livraison)



Si vous ne disposez pas encore d'un accès à notre portail n'hésitez plus à le demander à votre interlocuteur commercial qui vous expliquera son fonctionnement.

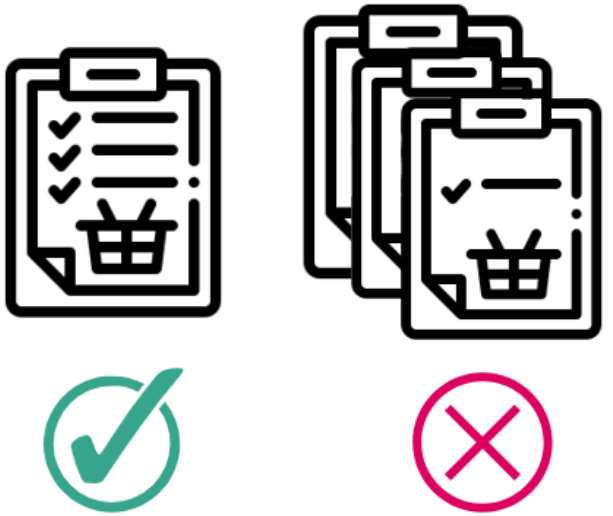
REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

1 – Passage de commandes

IMPORTANT

- ✓ Veuillez noter que, pour des raisons d'organisation logistique, vos commandes sont traitées **au fur et à mesure de leur réception**. Cela implique les conditions suivantes :
  - Des frais de livraison s'appliquent pour toute commande inférieure au montant du franco de port.
  - Le cas échéant, pour atteindre ce franco et optimiser vos réceptions, nous vous invitons à **regrouper vos besoins en amont** et à nous transmettre **une commande consolidée**.



- ✓ Par ailleurs, pour que vos **commandes d'articles standard** (en chant pure et chant pro stocké), soient expédiées le jour même, celles-ci doivent être impérativement **transmises avant 11h**.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

1 – Passage de commandes

IMPORTANT

- ✓ Nous vous remercions également de bien vouloir **vérifier attentivement vos accusés de réception de commande** afin d'éviter toute erreur de livraison.

- ✓ En cas de commande possible auprès de plusieurs divisions REHAU, **veuillez vous assurer du bon interlocuteur avant l'envoi**.

- ✓ Pour toute demande d'informations, un numéro spécifique a été mis en place: **Tel: 03.87.05.55.00**

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

2 – Modalités d'annulation/modification des commandes

Process article standard (express collection géré en stock)

- Pour répondre à vos attentes en termes de délais et de qualité de service, nous avons adapté et optimisé notre processus logistique pour la préparation des commandes.
- Ce système entièrement automatisé nous contraint à moins de flexibilité. **De ce fait aucune annulation et modification ne peut être garantie une fois votre commande confirmée** dans notre système (via notre portail client ou via notre enregistrement manuel).

Process article hors standard (fabriqué sur commande)

- Pour traiter vos demandes de modification et d'annulation, il est impératif de nous fournir **votre numéro de confirmation REHAU**.
- Pour les commandes d'article hors standard, **aucune modification ou annulation n'est envisageable à compter de 3 semaines avant la date de livraison.**
- Il est donc important d'anticiper tout changement éventuel au niveau de votre commande.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

3 – Modalités de retour

ARTICLE STANDARD (express collection géré en stock)

Les retours sont acceptés sous certaines conditions :

- ✓ **Accord de votre interlocuteur commercial** (transmission d'un bon de retour).
- ✓ **Sous 2 semaines** après la date de facture.
- ✓ Uniquement pour **des cartons complets** (carton d'origine REHAU).
- ✓ Uniquement pour des articles **n'ayant pas de services spécifiques** (découpe, emballage individuel, étiquetages spécifiques).
- ✓ Uniquement pour des **articles stockés** (revêtement pure et revêtement pro disponible en stock).

ARTICLE HORS STANDARD (fabriqué sur commande)

- ✓ **Aucun retour** n'est possible du fait que la marchandise a été produite spécialement.

IMPORTANT :

- Aucune demande de retour ne sera acceptée sans l'accord préalable de votre interlocuteur commercial qui vous confirmera les modalités.
- En cas de retour **non justifié** ou de refus de matériel à réception, des frais de port vous seront facturés, et aucun remboursement ne pourra être effectué pour ce matériel.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

4 - Réclamations

Pour toute réclamation il est impératif de nous communiquer :

- **Notre numéro de confirmation de commande** lors de votre demande et tout document commercial qui vous a été transmis (N° bon de livraison, N° facture,…),
- De nous envoyer des **photos** des étiquettes apposées sur les rouleaux et cartons.(Informations de production REHAU)
- Dans le cas d'une réclamation de transport : **Le bon du transporteur apposé avec votre signature et votre réserve.**

IMPORTANT:

- Il est essentiel de **bien vérifier la marchandise** à sa réception pour vous assurer que celle-ci est **conforme à votre commande**. Dans le cas contraire, **il est impératif d'apposer une réserve sur le bon du transporteur.**
- Si vous recevez un **matériel qui ne vous est pas destiné**, merci de nous **envoyer une photo du colis** avec le **nom du destinataire initial**.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

5 - Dématérialisation des documents

Conformément à la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, **les échanges de documents** se font désormais uniquement par **envoi électronique**.

Pour recevoir vos documents par voie électronique nous avons besoins des informations suivantes :

La facture

Adresse mail + contact

Le bon de livraison

Adresse mail

L’accusé de réception de commande

Adresse mail

IMPORTANT

Veuillez noter qu’une seule adresse e-mail peut être enregistrée pour la réception de chaque document.

REHAU

Engineering progress
Enhancing lives

6 – Conditions et modalités de paiement

Selon la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie (LME), **le délai de paiement maximal est de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.**

Par soucis de transparence et d'équité vis-à-vis de nos clients, la société REHAU a opté pour un **règlement à 30 jours nets à date de facture.**

Nous vous encourageons d'opter pour un mode de paiement par prélèvement SEPA :

- **Simplicité :** Format unique pour tous les paiements.
- **Rapidité** : Traitement en 1 à 2 jours ouvrés.
- **Confort :** Paiements en ligne ou via des apps bancaires.
- **Suivi facile :** Notifications claires des paiements.
- **Praticité :** Idéal pour paiements récurrents ou ponctuels.

REHAU