

VOLET A - A REMPLIR PAR L'AGENT / LE CLIENT¹Date : Nom de l'agent² : N° **1. Informations client**Client : N° Ville : CP : Personne à contacter : Email : **2. Informations instruments³**

Référence	Lot	Quantité retournée	Date d'achat	Référence	Lot	Quantité retournée	Date d'achat

3. Description de la plainteType de plainte : Erreur de commande – explicatif : Casse ⇒ Avec dommage patient / praticien : Oui – Non – NA Autre – explicatif :

Description des circonstances dans lesquelles la casse s'est produite (vitesse de rotation, angle d'attaque, ...)

Description des dommages causés et des dispositions prises pour le traitement

Signature agent / client :

¹ Une note de crédit ne sera éventuellement accordée que si TOUS les champs du formulaire sont remplis, que les instruments incriminés sont retournés accompagnés du présent formulaire dûment complété à DUMONT INSTRUMENTS & Co, et que la date d'achat soit au plus 6mois avant la réception de la plainte par le service SAV de DUMONT INSTRUMENTS & Co

² Pas nécessaire dans le cas d'un formulaire complété par le client

VOLET A - A REMPLIR PAR LE RESPONSABLE SAV

N° de la plainte :

Type de réclamation :

Erreur de commande :

- Client
- Dumont
- Représentant

Instruments défectueux :

- Casse
- Aspect
- Performance
- Autre

Explication

Préanalyse

Analyse :

- Emballage ok
- Instruments ok

Remise en stock : Oui / Non

⇒ Remplir le volet B

Note de crédit : Oui / Non – numéro de la note de crédit :