



GUIDE DE DÉPANNAGE ET
DE GESTION DES RETOURS SOUS GARANTIE
destiné aux détaillants

Version 1
NOVEMBRE 2010

 **Ce GUIDE est accompagné de 2 autres documents nécessaires au dépannage et à la gestion des retours :**

Nom du document	Nom du fichier PDF
Le GUIDE EXPLICATIF que vous lisez présentement.	GROZONE-RETOUR-GUIDE
Les PROCÉDURES DE DÉPANNAGE SIMPLIFIÉES	GROZONE-RETOUR-PROCEDURE
Le FORMULAIRE DE RETOUR SOUS GARANTIE	GROZONE-RETOUR-FORM

 **Ce GUIDE EXPLICATIF contient 4 sections :**

Section	Description	Page
1	Les OBJECTIFS recherchés	PAGE 3
2	Les MISES À JOUR de ce guide	PAGE 4
3	Les CAUSES DE RETOUR LES PLUS COURANTES	PAGE 5
4	Les ÉTAPES REQUISES pour compléter le retour de produits sous garantie	PAGE 6

SECTION 1 : Les OBJECTIFS recherchés

- **Offrir un meilleur support technique et une meilleure formation à nos partenaires de première ligne, les détaillants.**
- **Permettre au client qui rapporte un produit au magasin de mieux comprendre la nature du problème rencontré, de mieux connaître l'opération de son produit et de repartir avec des réponses à ses questions et/ou un produit neuf.**
- **Augmenter le niveau de confiance dans les produits Grozone.**
- **Aider le manufacturier et son distributeur à demeurer performants, compétitifs et à maintenir sa politique de bons prix et d'excellente garantie.**

SECTION 2 : Les MISES À JOUR de ce guide

Ce GUIDE est disponible sur le site Web de GROZONE CONTROL à l'adresse :

www.grozonecontrol.com
sous l'onglet « Garantie & Politique de retour ».

Ce GUIDE sera mis à jour suite à la mise en marché de nouveaux produits ou de l'amélioration de nos procédures.

Vos COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS peuvent être envoyés par courriel à l'adresse suivante :

production@grozonecontrol.com

SECTION 3 : Les CAUSES DE RETOUR LES PLUS COURANTES

Un contrôleur vous revient suite à un problème, que faire ? Vous devez d'abord vous assurer que le produit a bel et bien un problème... À titre d'information, voici les statistiques concernant les retours de produits Grozone de 2007 à 2010.

Produits	Aucune réparation requise.	Réparation requise.	Réparation requise, produit possiblement abusé ou utilisé hors spécifications.
CY1,CY2 TP1,TP2,TP3	75% Les produits sont fonctionnels mais ne sont pas dans le mode désiré (jour ou nuit ou 24 heures).	5% Composants variés endommagés.	20% Les prises fondues suite à une possible surcharge (dépassant 15 ampères).
TV1,TV2 DIM-1	90% Nous assumons que le client a une mauvaise compréhension de l'opération du produit.	10% Composants variés endommagés.	
CO2, CO2R	80% Les produits sont fonctionnels, mise à niveau d'un nouveau modèle ou réemballage. 10% recalibration du capteur de CO2	20% Composants variés endommagés.	
CO2D	80% Nous assumons que le client a une mauvaise compréhension de l'opération du produit. 10% Les modules sont utilisés (et retournés) avec le mauvais bloc d'alimentation (doit être de 1A ou 1.25A, et NON PAS de 0.5A)	10% Composants variés endommagés, notamment au niveau du capteur externe.	
HT, HTC	90% . Nous assumons que le client a une mauvaise compréhension de l'opération du produit.	10% Composants variés endommagés, notamment au niveau du capteur externe.	
LS1,LS2,LS3	65% Nous assumons que le client a une mauvaise compréhension de l'opération du produit.	25% Composants variés endommagés.	10% Les relais ou le filage ou la plaquette électronique fondus ou brûlés suite à une possible surcharge (dépassant 15 ampères)
OB1 (Output Box)	75% Les produits sont fonctionnels.	15% Composants variés endommagés.	10% Les prises fondues suite à une possible surcharge (dépassant 15 ampères)
OSW	Aucune statistique disponible, nombre de retours peu significatif.		
SCO2	Aucune statistique disponible, nombre de retours peu significatif.		

SECTION 4 : les ÉTAPES REQUISES pour compléter le retour de produits sous garantie

>>>>> IMPORTANT <<<<<<

Avant de retourner un produit à votre distributeur,

1- vous devez tester ce produit en exécutant une des procédures de dépannage que vous trouverez dans le document intitulé PROCÉDURES DE DÉPANNAGE SIMPLIFIÉES (fichier GROZONE-RETOUR-PROCEDURE.PDF)

2- vous devez consigner les résultats sommaires dans le FORMULAIRE DE RETOUR SOUS GARANTIE (fichier GROZONE-RETOUR-FORM.PDF)

GÉRER VOS RETOURS, EN 5 ÉTAPES...

Étape 1 :

Le client rapporte un produit en magasin, **vérifiez la facture et la date d'achat**

Étape 2 :

Dans le recueil des PROCÉDURES DE DÉPANNAGE SIMPLIFIÉES, **sélectionnez la procédure** de test correspondante.

Étape 3 :

Exécutez ce test devant votre client. Vous faites toutes les étapes en notant le numéro de l'étape où le résultat attendu ne correspond pas.

Étape 4 :

le produit est FONCTIONNEL >> vous pouvez expliquer à votre client les caractéristiques incomprises par celui-ci
OU ENCORE

le produit est DÉFECTUEUX >>

- a) **recupérer** le produit **AU COMPLET** (incluant le filage et le bloc d'alimentation, **voir note en bas de page**),
- b) **remettre** un produit neuf à votre client selon notre politique de retour sans souci de 3 ans,
- c) **remplir** le FORMULAIRE DE RETOUR SOUS GARANTIE que vous signez et datez, en plus de laisser vos coordonnées au cas où nous désirions vous contacter en regard du problème que vous avez détecté.

Étape 5 :

Conservez dans une boîte le FORMULAIRE DE RETOUR SOUS GARANTIE et vos produits, qui seront retournés à votre distributeur selon la procédure habituelle.

>>>>> IMPORTANT <<<<<<

Retours non justifiés ou incomplets ou hors garantie : les produits incomplets ou fonctionnels ou hors garantie vous seront retournés tel que reçus, et votre distributeur vous facturera un frais de 25\$ pour chaque produit.