FAQ - Service Logistique asecos SARL

APERCU

Le but de ce document est de s'assurer que tous les clients ont connaissance des différentes solutions que nous proposons pour la livraison des armoires et la prestation de mise en place.

Dans ce document, nous nous efforçons d'illustrer l'importance des différentes possibilités de livraison, les implications en matière de sécurité et les recommandations pour assurer une excellente satisfaction client et une parfaite livraison, installation du matériel asecos.

INTRODUCTION

asecos est le premier fabricant mondial d'armoires de sécurité et est spécialisé dans le stockage de produits dangereux. De fait de la conception spécifique des armoires proposées, il est donc impératif que toutes les armoires soient parfaitement installées et entretenues pour assurer des performances optimales. La sécurité doit également être prise en considération lors de l'installation, de la manutention et de la maintenance des équipements, car les armoires peuvent peser jusqu'à 1 200 kg avec des dimensions allant jusqu'à 1,55 x 1,02 x 2,22 (LxPxH) dans certains cas, et ces dimensions sont hors emballages et palettes.

Afin de garantir la qualité du produit et d'assurer la manutention, asecos SARL travaille en collaboration avec des équipes logistiques spécialisées qui livrent et éventuellement installent nos armoires depuis plusieurs années. En utilisant leur flotte de véhicules, leurs équipements de levage spécialisés et leur personnel entièrement formé, nous pouvons nous assurer que le produit est livré en toute sécurité tout en maintenant les armoires aux normes en vigueur.

QUEL TYPE D'EMBALLAGE PROPOSE asecos ?

Le départ s'effectue de notre usine située à Gründau (Allemagne) pour une livraison directe chez le client final. Nous proposons un emballage spécifique nommé « MEDIUM » comprenant un **film enveloppant (photo 1) l'armoire de sécurité + cerclage de l'armoire de sécurité + protection des poignées + cornière positionnée à chaque angle + emballage complet type carton renforcé.**

QUELS TYPES DE LIVRAISON PROPOSONS-NOUS ?

- **LIVRAISON FRANCO A QUAI**
  Une livraison à quai comprend les services suivants :

- Déchargement des armoires du camion

- Livraison à quai, ou derrière la 1ere porte

Cliquez ici pour voir la vidéo

Attention
! Une livraison n'inclut pas le déballage, récupération de l'emballage ou la descente de l'armoire de sa palette. La première porte doit avoir une hauteur d'au moins 2,3 mètres.

Si vous n'avez pas de quai de livraison, un camion **avec hayon** pourra livrer les armoires
(cette information doit être communiquer à la validation de commande) : **option qui sera facturée.**

La livraison à quai ne comprend en aucun cas un impératif date et/ou heure.
La livraison à quai se fait dans le cadre de la tournée du chauffeur.

➢ MISE EN PLACE SUR SITE

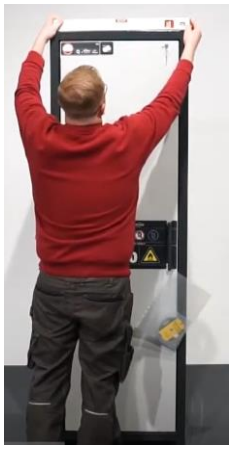
La prestation de mise en place sur site des armoires de sécurité en vos locaux comprend les services suivants (sous réserve de la validation de la checklist) :

› Déchargement des armoires de sécurité du camion

› Manutention et mise en place des armoires à l'emplacement final souhaité

› Enlèvement des emballages

› Mise à niveau des armoires de sécurité



› Equipée d'outils professionnels, nos équipes maîtrisent même les conditions d'installation les plus difficiles.

▶ Cliquez ici voir la vidéo

Attention : La prestation de mise en place doit être évaluée techniquement et financièrement avant la commande. Pour cela, il est nécessaire de compléter notre checklist (info@asecos.fr)

POURQUOI DEVONS-NOUS REMPLIR UNE CHECKLIST POUR LA PRESTATION DE « MISE EN PLACE SUR SITE »

La checklist doit être remplie et signée par le client. Cette checklist doit nous être envoyée avant commande. Sans celle-ci aucune commande ne sera pas lancée en production.
Tous éléments supplémentaires (photos, vidéos, …) sont bénéfiques pour valider la Checklist.
Cette checklist permet à notre prestataire d'identifier les obstacles possibles qui peuvent affecter la livraison et valider le positionnement final des armoires, avant la livraison réelle. Nos armoires sont imposantes, lourdes et doivent être manipulés correctement afin de garantir un fonctionnement sans faille.

Une bonne préparation et des informations précises sont obligatoires pour assurer le bon déroulement de l'installation. **Ne pas fournir la checklist peut entraîner des risques inutiles, des coûts supplémentaires et un retard dans la livraison de l'armoire ou pour lesquelles nous n'assumons aucune responsabilité.**

DEVONS-NOUS EFFECTUER UNE VISITE SUR SITE ?

Non ce n'est pas une obligation, mais une préconisation **pour valider la mise en place sur site.**
C'est une option payante qui confirme la faisabilité du projet (en tenant compte que tous les aléas, obstacles, …)

DEVONS-NOUS PAYER POUR LES LIVRAISONS REPORTEES OU DES RDV ANNULES OU NON RESPECTES PAR LE END-USER (client final) ?

La planification s'effectue quelques jours avant la mise en place et un changement de planning bouleverse l'organisation du prestataire.
Toute livraison reportée ou nouvelle livraison seront facturées (100%).

Une fois qu'une date et une heure de livraison ont été convenues, si notre prestataire se rend sur le site et constate qu'il n'est pas en mesure de livrer (ou constate un retard de plus de 30 minutes), un supplément s'appliquera en conséquence. Dans certains cas, le prestataire devra organiser une nouvelle livraison (à vos frais) car il ne peut pas attendre plus longtemps en raison d'autres livraisons prévues.

QUAND SOMMES-NOUS AVERTIS DE LA DATE DE LIVRAISON DES ARMOIRES DE SECURITE ?

Sur la confirmation de commande, nous ne pouvons pas indiquer une date exacte de livraison, c'est pourquoi nous indiquons une semaine de livraison sur la confirmation de commande.
Si vous avez opté pour la prestation de mise en place, notre prestataire informera directement le contact indiqué dans la checklist de la date de mise en place prévue dès que celui-ci aura réceptionné les armoires de sécurité.

LES LIVRAISONS SUR LES CHANTIERS SONT-ELLES POSSIBLES ?

Nous livrons sur les chantiers (bâtiment en construction ou en rénovations), sous réserve d'accès, de stationnement, de déchargement : plan d'accès, adresse exacte)

QUE DEVONS-NOUS FAIRE SI NOUS NE SOMMES PAS PRÊTS À RECEVOIR LA LIVRAISON DANS LES DÉLAIS INDIQUÉS ?

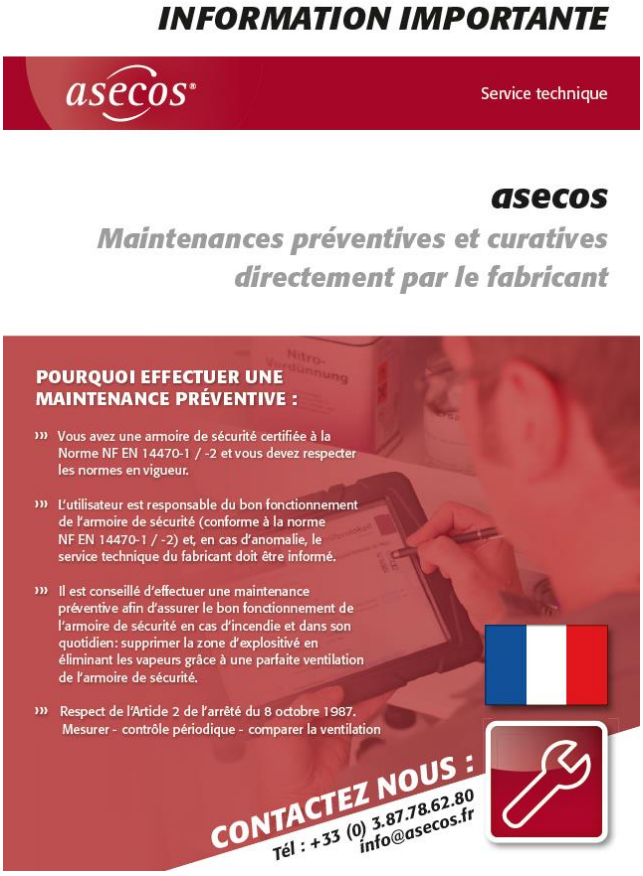
Dans le cas où la livraison ne peut être réalisée à la date convenue (nouvelles constructions ou des projets de rénovation où plusieurs parties sont impliquées). Il en est de la responsabilité du client d'en informer asecos rapidement. Dans la mesure du possible, asecos tentera de retarder la production des armoires. **Une fois les armoires fabriquées, nous ne pourrons pas les stocker et nous serons obligés d'organiser une livraison, un stockage locatif payant (à vos frais).**

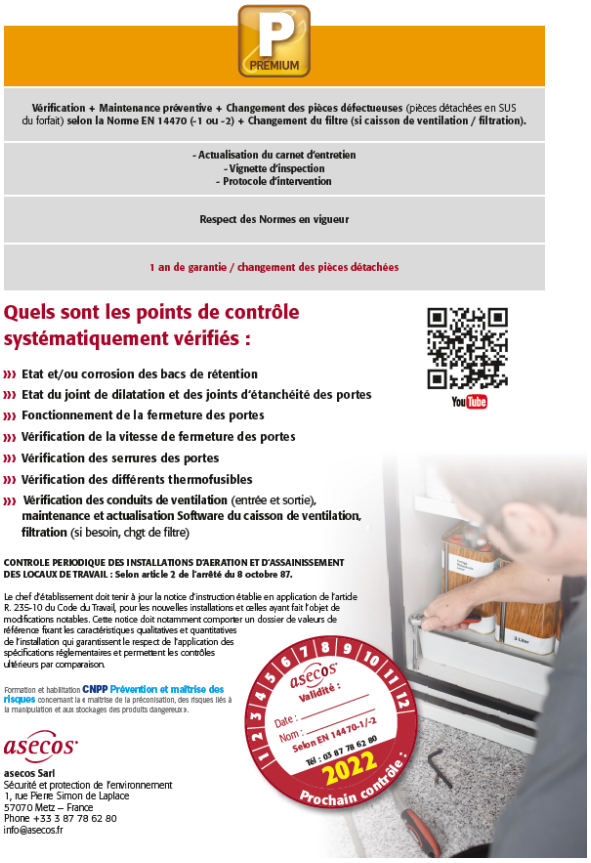
QUE DEVONS-NOUS FAIRE SI UNE ARMOIRE EST LIVREE ENDOMMAGEE ?

Le client est tenu de vérifier les dommages éventuels à la réception. En cas de dommage, le bordereau de livraison doit l'indiquer et asecos France doit être notifiée dans les 5 jours au plus tard après réception de la marchandise.
Les vices cachés doivent être signalés immédiatement après leur découverte et, dans de tels cas, une description du défaut et des photos (surtout de l'emballage) doivent être envoyées à asecos France. asecos examinera ensuite attentivement le problème et indiquera les prochaines étapes à suivre.

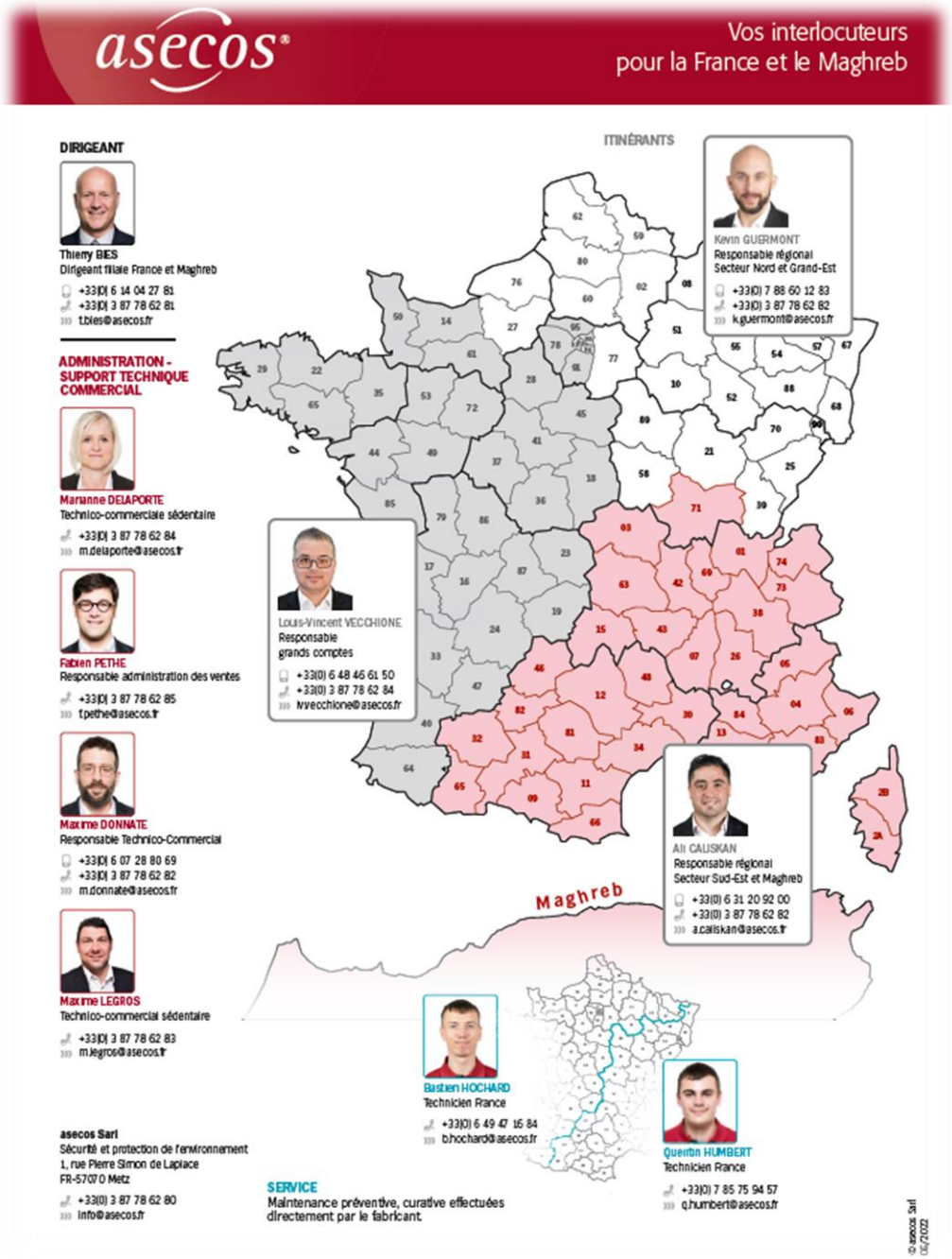
GARANTIE - MAINTENANCE

Afin d'assurer un fonctionnement opérationnel des armoires de sécurité, **et ainsi prolonger la garantie/validité normative**, nous effectuons une maintenance annuelle (après validation d'un DEVIS). Ce service est assuré directement par le fabricant, par notre propre SERVICE TECHNIQUE.





POUR CONCLURE

Chez asecos, nous voulons nous assurer que toutes les livraisons sur site soient effectuées de manière adaptée. Il est dans l'intérêt de tous d'être au courant des informations ci-dessus et que toutes les parties soient informés. En abordant tous les problèmes, nous voulons éviter d'autres complications et ainsi éliminer les coûts supplémentaires, tout en maintenant les bonnes relations avec les clients.

Vos contacts pour la France