

## *Votre carnet de suivi*

Cher client,

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez dans notre société et nos produits.

Ce document a pour but de vous guider dans la suite du processus de commande de vos menuiseries extérieures et, de ce fait, pourra répondre à beaucoup de questions fréquemment posées.



## Facture d'acompte

Le lancement en fabrication de vos menuiseries ne s'effectuera qu'à ces conditions :

- **Réception de l'acompte** sur notre compte bancaire ;
- Signature de la **confirmation** de commande (le cas échéant) ;
- Signature de diverses **fiches techniques** (le cas échéant) ;
- **Pas de point en suspens** (une seule question latente suspend la mise en production de l'entièreté de votre commande).

Veillez noter qu'à partir du moment où ces conditions sont respectées, la commande part en production en moyenne **dans les 10 jours. Votre délai commence à cet instant.**

Vous venez de recevoir votre facture d'acompte.

La **réception du paiement** de celle-ci sur notre compte bancaire conditionnera :

- La prise de rendez-vous pour le **mesurage** (si repris dans votre devis) ;
- L'**étude de projet / les dessins techniques** (si repris dans votre devis) ;
- La mise en production de votre commande.

## Lancement en fabrication

## *Le délai*

Le délai moyen pour une commande standard est de **8 semaines**.

En moyenne, vous recevrez votre date de sortie de **fabrication 15 jours après**.

Il n'est donc **pas nécessaire et même contreproductif de nous contacter avant** ce moment.

**Le délai de sortie qui vous est donné est la semaine de sortie de fabrication mais la réception ou l'enlèvement de la marchandise diffère suivant :**

- **Livraison sur chantier**

La semaine communiquée est celle de livraison qui a généralement lieu **le jeudi ou vendredi**.

- **Enlèvement à l'usine**

La semaine communiquée est celle de fabrication.

Vos menuiseries arrivent dans notre stock mais pour des raisons de manutention, elles ne seront enlevables qu'à partir du **mardi qui suit**.

## Facture de solde

Comme mentionné dans notre précédent courrier, le délai de sortie qui vous est donné est **la semaine de sortie de fabrication** mais la réception ou l'enlèvement de la marchandise diffère suivant :

### ■ LIVRAISON SUR CHANTIER

**La semaine communiquée est celle de livraison** qui a généralement lieu le jeudi ou vendredi.

### ■ ENLEVEMENT USINE

**La semaine communiquée est celle de fabrication.** Vos menuiseries arrivent dans notre stock mais pour des raisons de maintenance, elles ne seront **enlevables qu'à partir du mardi qui suit.**

Vous recevez la **facture de solde en général 3 semaines avant la date de sortie de fabrication de vos châssis.**

Ce montant devra être **versé sur notre compte bancaire au moins 1 semaine avant la date de sortie de fabrication.**

Sans ce paiement, **il ne vous sera pas possible d'enlever la marchandise à l'usine et/ou la livraison sera annulée** et reportée à une date ultérieure suivant la disponibilité du planning.

## Sortie de fabrication

Remarques  
importantes

#### ■ LIVRAISON SUR CHANTIER

Pierret assure la livraison des **menuiseries extérieures uniquement**. Si du matériel d'un **autre fournisseur** a été commandé, celui-ci **sera à enlever à l'usine en zone 1000** sauf mention contraire dans votre devis.

#### ■ ENLEVEMENT USINE

Afin de préparer votre commande auprès de notre magasinier, il est nécessaire de nous **prévenir 1 semaine à l'avance de la date à laquelle vous souhaitez enlever** celle-ci. Le service planification effectuera la demande de sortie.

L'enlèvement de toutes vos marchandises se fait à l'usine en **zone 1000**. Vous trouverez ci-dessous un plan afin de mieux vous repérer :







Un **déla**i de **72h** vous est laissé pour nous signaler tout problème lié à vos châssis autre que des griffes et coups qui pourraient être liés au transport.

L'idéal est de communiquer directement **par le biais du chat** qui vous sera attribué.

Les **bonnes pratiques** pour l'envoi d'une demande SAV sont :

- Votre numéro de dossier « D-\*\*\*\*\* » + nom
- La description du problème + le numéro du châssis concerné
- Les photos situées



Si ce n'est pas encore fait à ce stade, n'oubliez d'activer votre **garantie totale 20 ans de vos châssis Pierret dans les 8 mois suivant la mise en production de votre commande.**

Afin d'assurer **le bon entretien et fonctionnement de vos châssis**, veuillez également à y télécharger votre livret de garantie !

Rendez-vous sur : [www.pierret.net/fr/garantie](http://www.pierret.net/fr/garantie)

*Nous espérons que nos produits vous apporteront entière satisfaction pour les nombreuses années à venir !*