



TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

**TOTAL
SUPPORT**
www.tehni.eu

Guide de resolution des problemes

Toutes les demandes doivent être envoyées via l'application en ligne :
www.tehni.eu/fr/claim-requests



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.

2025|10

Chers collaborateurs,

Tous les produits fabriqués par TEHNI sont soumis à des contrôles de qualité rigoureux par le système F.P.C. appliqué sur les panneaux de marquage CE qui portent toutes les portes.
Notre objectif est de s'assurer qu'ils sont expédiés aux clients en parfait état.

Chaque porte est photographiée avant et après son emballage dans la palette. Un fichier d'au moins 10 photos est créé afin que nous puissions vérifier à tout moment, même longtemps après, qu'il ait été emballé et qu'il ait quitté l'usine en parfait état. Cependant, il est possible d'identifier des problèmes potentiels lors de leur transport, de leur installation ou de leur fonctionnement.

Dans ce cas, veuillez suivre attentivement la procédure de règlement des réclamations.

Plus vous appliquerez fidèlement les instructions de la procédure, plus rapidement votre problème sera résolu.
Si vous ne suivez pas la procédure, nous ne pourrions pas vous fournir une solution rapide et satisfaisante.

Les problèmes potentiels sont divisés en trois catégories:

- Problèmes constatés lors de la réception
- Problèmes détectés après réception et avant pose
- Problèmes après mise en place

Nous tenons à souligner une fois de plus que si vous ne nous envoyez pas une description détaillée ainsi que les photos ou vidéos requises, nous ne serons pas en mesure d'examiner votre demande.

Enfin, nous tenons à rappeler que vous devez remettre le manuel d'exploitation et de maintenance qui accompagne la porte au client final avec la recommandation de le lire attentivement et d'appliquer les instructions qui y sont contenues.

TEHNI S.A.

Si votre problème ne figure pas dans les cas que vous trouverez dans ce manuel, veuillez contacter le vendeur qui vous a servi vos commandes pour obtenir des instructions.

La première étape du contrôle: Emballage de la porte



Détection d'un problème lors de la réception de la palette par le camion

Contrôle
de la palette

Suivez les instructions indiquées
à la page 4

Point de contrôle:
camion

Deuxième étape de contrôle: SURFACE de la porte



Détection du problème après réception du camion et avant installation

Contrôle
de surface

Suivez les instructions indiquées
à la page 5

Point de contrôle:
magasin

Troisième étape de vérification: FONCTIONNEMENT de la porte



Détection d'un problème après installation (problème de fonctionnement de la porte)

Contrôle du bon
fonctionnement

Suivez les instructions décrites
aux pages 6 à 9.

Point de contrôle:
à domicile



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



La première étape du contrôle: Emballage de la porte

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Détection d'un problème lors de la réception de la palette par le camion

1ère contrôle: reçu du camion

Les portes sont expédiées dans une palette en bois ou dans un emballage en bois individuel. Le mode d'emballage assure leur transport en toute sécurité. Néanmoins, des dommages peuvent être causés pendant le transport.

Le premier contrôle doit être effectué lors du déchargement du camion.



POINTS DE CONTRÔLE

Le client doit examiner l'emballage à la réception pour détecter les taches qui ont été endommagés pendant le transport. Il doit notamment vérifier:

- (1) Extérieur si la palette est endommagée.
- (2) Sur la surface du plastique protecteur de la première et de la dernière porte de la palette.

S'il ne remarque aucun problème, le client reçoit la palette.

S'il détecte un problème alors

(a) Signe sur le formulaire de transport (CMR) dans la case correspondante qu'il a reçu le produit sous réserve du fait que la palette était visiblement endommagée. **ATTENTION:** La compagnie d'assurance demande de décrire clairement le type de dommage, par exemple: coup, égratignure, palettes cassées, vitres cassées, etc.

(b) Prendre une photo du CMR, et la palette en totalité ainsi que l'endroit où vous avez détecté le dommage, puis envoyer par email a la personne en charge de votre commande.

(c) Recevoir la palette sous réserve

EX ELITE EXPRESS
11/01/2023
F003 - Tel. 0229952055

Nr.DDT.: 5.353
Nr. Rif. Cli.: 33708

TEHNI S.A. PANTELLOS
2ND KM KOMMERIA-PIGADIA - XANTHI GREECE
20090 Sagrada - (ME)

LDV

PLT	1
Peso	140 kg
Colli	0

SH-C-F3-0008707

CONSEGNA IL 17/01/2023

F019 830-12/1630-18

Customer Name

NOTE:
RIFERIRSI ALLO STATO DI CONSEGNA E CONSERVARE IL DOCUMENTO IN CASO DI RECLAMO.
ACCETTARE IL DOCUMENTO COME PROVA DI CONSEGNA SOLO LA LEE PER IL CLIENTE. ATTENZIONE NON SOVRAPPORRE ALTRI
MARCHI SU QUESTO DOCUMENTO

Nota per Riserva di Consegna
RISERVA DI CONSEGNA PER
RISERVA SETTORE SU AUTO

Emblema, Firma e Data

CMR 0 0000



**Si le client ne suit pas la procédure décrite,
TEHNI ne peut pas réclamer d'indemnisation
au transporteur et, par conséquent,
le client sera entièrement responsable des dommages.**



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



Deuxième étape de contrôle: SURFACE de la porte

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Détection du problème **après** réception du camion et **avant** installation

Demontage de la palette.

Le deuxième contrôle doit être effectué dans les **30** jours suivant la réception et toujours **avant** la pose de la porte .

Dans ce deuxième contrôle, le client vérifie si la peinture présente des défauts (traitement de surface) ou sur les pièces, (marques, taches, rayures).

Vérifier également la propreté des vitres, si la porte a des vitres.

Si le client constate un problème de qualité lors du démontage de la palette suivra la procédure suivante:

(1) A une photo de l'endroit où vous avez détecté le problème, mais aussi de la porte et de la palette.

- a) Deux photos, prises sous différents angles, concentrées sur le point du problème
- b) Une photo prise à une distance de 1 m
- c) Deux photos de la porte entière à l'intérieur et à l'extérieur de la porte sur la palette, dans la mesure où elle n'a pas été démontée.

(2) Il remplit et envoie la demande via l'application en ligne.

(3) Les meilleures photos, plus vite le problème sera résolu.

TEHNI dans les 5 jours suivant la réception de l'e-mail d'identification du problème doit répondre au client et indiquer le processus de résolution du problème.



Le contrôle du traitement de surface doit être terminé avant l'installation de la porte. Après l'installation de la porte , aucune réclamation n'est acceptée pour les marques ou rayures sur la surface de la porte.



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



Troisième étape de vérification: FONCTIONNEMENT de la porte Détection d'un problème après installation

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Si il s'agit d'une déformation - distorsion d'un cadre ou d'une surface (effet bimétallique)

Six photographies au total, de la meilleure qualité possible, sont requises. Plus précisément:

- a) **Deux** photos, (**A1** et **A2**) d'angles différents, se fixant sur la surface qui pose problème.
- b) **Deux** photos (**B1** et **B2**) en position sectionnelle
- c) **Deux** photos de la porte entière, vue de l'intérieur et de l'extérieur (**C1** et **C2**)



A1 De près



A2 De près



B1 Position sectionnelle



B2 Position sectionnelle



C1 Vue externe



C2 Vue interne



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée **2)** Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



Troisième étape de vérification:

FONCTIONNEMENT de la porte

Détection d'un problème après installation

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Si il s'agit d'un dysfonctionnement de la porte (serrure, charnières, cylindre, etc...)

Quatre photographies au total, de la meilleure qualité possible, sont requises. Plus précisément:

- a) **Deux** photos se fixant sur l'endroit où le problème est rencontré (**A1** et **A2**)
- b) **Deux** photos de la porte entière, vue de l'intérieur et de l'extérieur (**C1** et **C2**)
- c) **Vidéo** sur laquelle figure le dysfonctionnement



A1 De près



A2 De près



C1 Vue externe



C2 Vue interne



Video



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



Troisième étape de vérification: FONCTIONNEMENT de la porte Détection d'un problème après installation

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Si il s'agit d'un problème avec le vitrage (rupture, humidité, etc...)

Cinq photographies au total, de la meilleure qualité possible, sont requises. Plus précisément:

- a) Deux photos se fixant sur l'endroit où le problème est rencontré (A1 et A2)
- b) Une photo prise d'une distance d'un mètre. (B)
- c) Deux photos de la porte entière, vue de l'intérieur et de l'extérieur (C1 et C2)



A1 De près



A2 De près



B Distance d'un mètre



C1 Vue externe



C2 Vue interne



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.



Troisième étape de vérification: FONCTIONNEMENT de la porte Détection d'un problème après installation

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Si c'est un problème avec des poignées ou d'autres accessoires

Cinq photographies au total, de la meilleure qualité possible, sont requises. Plus précisément:

- a) Deux photos se fixant sur l'endroit où le problème est rencontré (**A1** et **A2**)
- b) Une photo prise de l'accessoire en entier . (**B**)
- c) Deux photos de la porte entière, vue de l'intérieur et de l'extérieur (**C1** et **C2**)



A1 De près



A2 De près



B L'accessoire en entier



C1 Vue externe



C2 Vue interne



Dans tous les cas, pour que votre demande soit examinée, vous devez envoyer via l'application en ligne :

1) Une description détaillée 2) Les photos ou vidéos demandées, selon le cas.

Si la demande n'est pas accompagnée de ces éléments, elle ne sera pas examinée.