



Processus Canadian Spa et documents fournis

Stockage - Commande - Livraison - SAV

Stockage :

Tous nos produits font dès leur arrivée l'objet d'une procédure de contrôle mise en place entre le constructeur et la plateforme logistique. Cette procédure permet de vérifier l'état des produits entrant avant de les mettre dans le stock de livraison LDD. Pour les spas de nage, la procédure oblige à un déballage complet du produit, à un constat général, puis à un nouvel emballage pour la LDD.

Commande client :

Lors de la commande au magasin d'un spa les documents suivants doivent être remis au client avec son bon de commande. Tous ces documents faisant parties du [« Book fournisseur CSC »](#) sont aussi téléchargeables sur le site de Canadian Spa Company mais aussi depuis les serveurs Leroy Merlin.

- **Fiche technique du produit**

Montre en image le modèle de spa, ses dimensions et les accessoires qui seront livrés avec lui.

- **Guide de préparation à la livraison LLD**

Décrit les actions à mener par le client avant, pendant et après la réception du spa.

- **Livraison avec un chariot embarqué (pour spa portables)**

Photo et dimension du chariot élévateur qui déposera le spa.

- **Consigne de pré installation des spas de nage St Lawrence**

Description de la livraison des spas de nage et des différentes possibilités d'installation.

- **Manuel rapide d'utilisation du produit**

Manuel en complément du manuel général du fabricant, dédié à l'appareil commandé.

Livraison client LDD :

A partir de la date de la commande, 4 semaines sont nécessaires au traitement du dossier LDD. Le client reçoit de la plateforme logistique ses codes d'identification par SMS pour préparer et valider le rdv de livraison avec un formulaire de validation de RDV à renseigner. Le client sera appelé si l'accès au domicile nécessite des informations complémentaires.

- **Formulaire de validation de RDV**

Informations recueillies par la plateforme de livraison auprès du client.

- **Instructions conducteur**

Fiche d'information du chauffeur avec les observations pour chaque client

- **Procédure de livraison**

Document remis à chaque conducteur avec chaque spa à livrer pour rappel.

- **Lettre de voiture**

Seul document contractuel signé par le client et le chauffeur décrivant la nature et le nombre de colis de la livraison, les commentaires et réserves si nécessaire.

- **Déclaration circonstanciée et croquis**

Il peut arriver qu'un litige nécessite un constat avec le chauffeur ou un rapport écrit de celui-ci.

SAV :

La déclaration de SAV peut être faite en premier par le transporteur lors de la livraison LDD en constatant un défaut d'aspect sur le produit, par le client lors de la mise en route initiale ou par la suite lors de l'usage courant de celui-ci. Pour toutes ces déclarations, la procédure à suivre est décrite dans le guide du SAV.

- **Guide du SAV Canadian Spa Company**

Décrit la conduite à tenir et les actions à mener par le client lors de la constatation d'un problème sur le spa, à la livraison, à la mise en service, pendant l'usage sous garantie et après garantie.

- **Garanties constructeur Canadian Spa Company**

Détail des différentes garanties et limites de garantie offertes par le constructeur sur ses produits.

- **Procédure de déclaration SAV online Client**

Aide pour remplir la déclaration en ligne sur le site du constructeur.

- **Procédure de consultation SAV magasin**

Aide pour accéder à la consultation en ligne des SAV sur le site du constructeur.