

## PROCÉDURE DISTRIBUTEURS & REVENDEURS – ENVIROPLUS *Version officielle*

### 1. Objectif

Cette procédure encadre les échanges entre ENVIROPLUS, ses distributeurs/revendeurs, et les clients finaux dans la démarche d'une vente ou d'un entretien SAV. Elle garantit un fonctionnement fluide, une traçabilité complète, et une protection juridique pour toutes les parties.

Tout distributeur/revendeur est tenu de respecter cette procédure. ENVIROPLUS décline toute responsabilité en cas de non-respect.

### 2. Rôles et responsabilités des parties :

Distributeur	Interface commerciale et technique avec le client final
Technicien E+	Réalise les interventions, établit les fiches techniques et les bons de commande lors de l'intervention
ENVIRO-PLUS (accompagnement)  ENVIRO-PLUS (Conseil)	Accompagne l'intervention, préconise et valide les devis, facture.  Assure les différentes interventions en lien avec les distributeurs.

### 2. Processus d'intervention

#### A. Demande initiée par le client final

1. Le client identifie un besoin d'intervention ou d'entretien / SAV
2. Le client transmet la demande au distributeur référent
3. Le distributeur transmet à ENVIRO-PLUS la demande du client
4. ENVIRO-PLUS analyse la demande et la transmet au distributeur un devis estimatif de l'intervention ou une préconisation adaptée d'achat
5. Le distributeur valide l'intervention ou le besoin et si c'est un achat son bon de commande
6. ENVIRO-PLUS planifie l'intervention après validation ou l'expédition de l'achat

7. Le technicien E+ intervient chez le client, établit une fiche d'intervention et un bon de commande (consommables et prestations)
8. ENVIRO-PLUS transmet les documents chiffrés au distributeur (prix distributeurs et tarifs conseillés au client)
9. Le distributeur émet le bon de commande final à réception des documents chiffrés
10. ENVIROPLUS facture les pièces et services

## **B. Demande initiée par le distributeur**

1. Le distributeur transmet à ENVIRO-PLUS la demande du client
2. ENVIRO-PLUS analyse la demande et la transmet au distributeur un devis estimatif de l'intervention ou une préconisation adaptée d'achat
3. Le distributeur Valide l'intervention ou le besoin et si c'est un achat son bon de commande
4. ENVIRO-PLUS planifie l'intervention après validation ou l'expédition de l'achat
5. Le technicien E+ intervient chez le client, établit une fiche d'intervention et un bon de commande (consommables et prestations)
6. ENVIRO-PLUS transmet les documents chiffrés au distributeur (prix distributeurs et tarifs conseillés au client)
7. Le distributeur émet le bon de commande final à réception des documents chiffrés
8. ENVIROPLUS facture les pièces et services

## **3. Documents obligatoires**

<b>Le distributeur transmet à ENVIROPLUS :</b>	<b>ENVIRO PLUS Réalise :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du client final</li> <li>• Numéro de série de la station concernée</li> <li>• Problématique du client</li> <li>• Bon de commande à réception des éléments chiffrés d'ENVIRO-PLUS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche d'intervention signée</li> <li>• Bon de commande détaillée pièce et main d'œuvre</li> </ul>

**Après intervention ; le distributeur doit émettre son bon de commande dans un délais raisonnables**

## **4. Préconisation technique**

1. Le technicien / technico-commercial E+ analyse la situation et rédige une préconisation technique
2. ENVIRO-PLUS valide et transmet la préconisation chiffrée au distributeur

3. Le distributeur émet son bon de commande en fonction de la préconisation vu ensemble

## **5. Engagement du distributeur**

Le distributeur s'engage à :

- Respecter strictement cette procédure
- Transmettre les éléments de facturation dans le délai raisonnable
- Envoyer à ENVIRO-PLUS le bon de commande / faire un retour rapide des prestations effectuées

Tout manquement pourra entraîner un retard, un blocage au niveau de la commande et engendrer en conséquence une frustration client.

## **6. Clause de protection ENVIROPLUS**

ENVIROPLUS se réserve le droit de :

- Refuser toute demande non conforme à la procédure
- Suspendre les livraisons en cas de non-transmission des documents
- Facturer les interventions non validées si la procédure n'a pas été respectée
- Exiger une régularisation avant toute nouvelle commande

## **7. Optimisation visuelle**

- Insérer dans le document ; les photos des pièces détachés nécessaires au SAV en cas de panne + photo visant le problème (+photo extérieure et intérieure de l'équipement)
- Tous les documents doivent être transmis en format PDF avec nommage standardisé : Intervention\_[NomClient]\_[Date].pdf
- Les éléments critiques (pièces, anomalies, urgences) doivent être mis en gras dans les fiches
- Les tableaux synthétiques sont recommandés pour les commandes complexes

## **8. Traçabilité et preuve de transmission**

Cette procédure est transmise à chaque distributeur lors de l'ouverture de compte. Elle constitue une référence contractuelle. ENVIROPLUS pourra s'en prévaloir en cas de litige ou de non-respect.