



Procédure de gestion des garanties (PEMT.P07 /ver.00)

- **Date de dernière mise à jour:**
2 janvier 2025
- **Motif de la mise à jour:**
 - ☐ Evolution du système
 - ☐ Evolution de la norme
 - ☐ Audit interne
 - ☐ Audit deuxième ou troisième partie
 - ☐ Réorganisation fonctionnelle ou structurelle
 - ☐ Evénement, incident ou dysfonctionnement
 - ☐ Autres...

QUOI?

La présente procédure vise à maîtriser (traitement, structuré, rapide et conforme) les travaux et remplacements de pièces et consommables lors d'avarie durant la période de garantie.

QUI?

Le directeur technique est responsable de la bonne exécution de la présente procédure. Il jugera de l'information et de l'association de tout autre membre du staff de PRIMA SERVICES. **Dans tous les cas la direction doit être informée.**

OÙ?

Cette procédure est un document interne à PRIMA SERVICES. Il appartient au Processus Maintenance de son Système de Management.

QUAND?

Cette procédure s'applique à toutes les opérations de remise en état d'un équipement suite à une avarie liée à la qualité de la pièce de rechange et/ou du consommable livré ou monté par les services de PRIMA SERVICES.

POURQUOI?

La maîtrise des garanties assure la satisfaction et la confiance du client.

COMMENT?

N°	Action	Resp.	Observation	Critères de performance
1	Vérification de l'Éligibilité de la Garantie	Directeur technique	La demande prise en garantie émane du service commercial qui est en contact avec le client. Le service commercial doit fournir au service technique une ou plusieurs preuves d'achat (facture, bon de livraison) du client pour confirmer la date d'achat et la légitimité de la demande. Identification du Produit et de la réclamation client: pièce (référence, lot, etc.) et confirmation de l'éligibilité pour une couverture du remplacement sous garantie. Consultation de la documentation de garantie du fournisseur pour connaître les conditions spécifiques (durée, types de défauts couverts, etc.) afin de confirmer si la garantie est toujours valide et faire un retour au service commercial.	- Taux de réclamation accepté/refusé : pour analyser les causes des refus et optimiser la politique de garantie. - Temps moyen de traitement des garanties : pour mesurer l'efficacité du processus. - Satisfaction client : évaluer le retour client et identifier des points d'amélioration.
2	Enregistrement de la Réclamation		Création d'un Dossier de Réclamation : Enregistrement des informations clés : détails du client Informations de la pièce défectueuse (référence, date d'achat, etc.). Description du problème (défaut constaté et conséquences) Évaluation Préliminaire : évaluer visuellement ou selon des tests si le défaut entre dans le cadre de la garantie. Enregistrer la demande dans le système informatique. Un numéro unique lui sera attribué pour assurer le suivi du dossier.	
3	Gestion de la Pièce Défectueuse		Inspection et Validation du Défaut : Inspecter la pièce pour confirmer le défaut. Documenter les constatations avec des images et des rapports techniques pour justifier la réclamation auprès du fabricant. Tenir la pièce ou le consommable en cause à la disposition du fabricant pendant 6 mois minimum. Si nécessaire, organiser le retour de la pièce pour une évaluation plus approfondie par le fabricant. Informez le client sur la procédure de retour et sur les coûts éventuels si la garantie est refusée.	
4	Coordination avec le Fournisseur		Envoyer les détails de la réclamation au fabricant en incluant : Les informations sur la pièce et le défaut. Les preuves (photos, rapport d'inspection). Communiquer avec le fournisseur pour obtenir une confirmation ou une contre-proposition (remplacement, réparation, ou crédit).	
	Réponse au Client		Informez le service commercial de la décision : Si la garantie est acceptée, proposer le remplacement, la réparation ou un remboursement selon les options disponibles. Si la garantie est refusée, expliquer les raisons.	
	Clôture et Archivage de la Réclamation		Noter la résolution finale et clôturer la réclamation dans le système. Conserver tous les documents (conformément à la procédure de maîtrise des enregistrements) relatifs à la réclamation pour référence future.	

- **Rédigée par:** Bassirou Mbacké NDIAYE
- **Vérifiée par:**
- **Validée par:** Samba CAMARA