

# Gestion des réclamations

## - Procédures



**Rapide et professionnel**

Nous produisons et livrons des arbres de Noël de haute qualité, et la satisfaction des clients est notre priorité. Dans les cas où nos arbres ou livraisons ne répondent pas aux attentes de nos clients, nous allons rectifier les réclamations justifiées le plus rapidement possible.

Nous souhaitons nous excuser pour tout désagrément que cela a pu vous causer. Cela fait partie du Service client de Green Team Group de traiter efficacement et sérieusement les réclamations pour un règlement rapide.

Pour ce faire, nous avons besoin que nos clients respectent la procédure de traitement de réclamation suivante :

**La réclamation doit être faite en temps utile :**

Veuillez contacter notre Service client par téléphone : **+48 326 304 005** ou par email: **[customerservice@greenteam-group.com](mailto:customerservice@greenteam-group.com)**, immédiatement après la réception des marchandises et pas plus tard que deux (2) jours après la réception.

**La réclamation doit être justifiée et vérifiable :**

Veuillez préparer les données suivantes pour l'enregistrement :

- no. du produit spécifique (numéro de l'étiquette de l'arbre de Noël)
- numéro du chargement
- numéro de palette
- description du défaut ou de non-conformité
- photo de documentation

Notre Service client vous aidera à compléter une réclamation pour le traitement ultérieur.

**Une visite pour apprendre :**

Dans le cadre de notre gestion de réclamations, et si pertinent, votre personne de contact GT effectuera une visite dans les meilleurs délais pour revoir ensemble avec vous la non-conformité. Nous faisons cela pour apprendre de la réclamation et pour établir des actions correctives possibles afin d'éviter des récurrences futures

**IMPORTANT:**

Veuillez assurer que le produit non conforme ou la livraison soit disponible pour inspection et ne soit pas éliminé jusqu'à ce que la réclamation ait été réglée.

**Veuillez regarder également nos Conditions générales de vente.**

Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, nous sommes contraints de rejeter la réclamation.

Merci par avance de votre aide pour résoudre le problème facilement.

**GREEN TEAM EUROPE**

TRUE NATURE - PURE TRADITION

