

	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 1 sur 26

# PROCESSUS DE GESTION DES GARANTIES CARTE CASTORAMA / SPB

### Synthèse

#### Ce processus s'adresse aux magasins Castorama et s'applique aux porteurs de la 'Carte Castorama'

Le programme de fidélisation de la carte Castorama, s'enrichit d'un nouvel avantage pour nos clients. Les garanties liées à la Carte sont au nombre de 4 :

- Garantie casse et vol dans les **30 jours** suivant l'achat
- Garantie erreur de mesure ou de coupe dans les **30 jours** suivant l'achat (du fait du client)
- Prolongation de la garantie constructeur **1 an**
- Garantie Echange à neuf pour les produits **MDD**



Le magasin n'intervient pas dans le cadre de la **garantie vol** : SPB rembourse directement le client par virement sur envoi de justificatifs du vol (dépôt de plainte,...)

La garantie **échange à neuf** est mise en place à partir du **1<sup>er</sup> mars 2010**. Elle s'applique sur les produits MDD\* (Marque de Distributeur) cités ci-dessous et uniquement s'ils rentrent dans la définition de la panne

**\*.La garantie ne pourra être appliquée que sur les produits achetés à compter du 1<sup>er</sup> mars 2010**

*\*Panne : produit électrique, électronique, électromécanique, électrothermique ou mécanique*

*\*MDD : Casto, Mac Allister, Bodner & Mann, Performance power, Soltera (liste susceptible d'évoluer)*



Le magasin n'intervient pas dans le cadre de la garantie remplacement à neuf pour les **produits non transportables** : SPB gère le dossier en direct avec le client

Récapitulatif des conditions des garanties 'Carte Castorama'

Conditions	Casse et Vol	Erreur de dimension ou de coupe	Garantie Constructeur 1 an	Echange à Neuf
Paiement avec la Carte Castorama	Oui	Oui	Oui	Oui
Seuil minimum d'achat	50€	50€	50€	30€
Durée de Validité A compter de la date d'achat	30 jours	30 jours	1 an après la fin de garantie constructeur (3 ans maxi)	1 an
Plafond Annuel	5 000 €		5 000 €	2 500 €
Nombre de litiges maxi.	Pas de limite			2 /an
Ticket de caisse	Oui	Oui	Oui	Oui

Ces garanties qui contribuent à différencier l'enseigne dans l'accompagnement de ses clients et faciliter la réalisation de leurs projets, sont mises en place avec **SPB (Société de Prévoyance Bancaire)** qui est l'organisme gérant les garanties 'Carte Castorama' pour le compte de Créalfi et de Castorama.



Les garanties liées à la Carte Castorama sont applicables dans tous les magasins y compris pour les produits achetés sur [WWW.castorama.fr](http://WWW.castorama.fr).

La garantie Carte Castorama permet au client qui en bénéficie d'obtenir un produit de remplacement et non un remboursement (sauf en cas de vol et cas exceptionnel mentionné dans le processus). La montée en gamme est autorisée avec une contribution complémentaire du client. (écart entre l'avoir émis et la valeur du nouvel article).

**Le produit est pris en charge quelque soit le magasin d'achat.**

Ce processus précise les différentes tâches à effectuer dès lors qu'un client porteur de la carte se présente à l'accueil du magasin pour bénéficier des différentes garanties proposées en fonction des cas, jusqu'au suivi des dossiers par le magasin et SPB .

Il est composé de 8 modes opératoires :

- Comment vérifier les informations du client
- Comment le client gère la garantie vol et échange à neuf pour les produits non transportables
- Comment le client traiter la garantie vol ou un produit non transportable
- Comment traiter la garantie casse, erreur de dimension ou de coupe
- Comment traiter la prolongation de la garantie constructeur 1 an
- Comment traiter la garantie remplacement à neuf
- Ce qu'il faut saisir sur le bon de sortie
- Comment gérer ce type de marchandise en logistique
- Comment sera traité le dossier client /SPB en comptabilité

		<b>Modes opératoires</b>	<b>Qui ?</b>	<b>Date mise à jour</b>
Page 7	<b>A</b>	Vérifier les informations client	Hôtesse d'Accueil	
Page 10	<b>B</b>	Garantie Vol et Echange à neuf pour les produits non transportables	Le Client	
Page 11	<b>C</b>	Garantie Casse, erreur de dimension ou de coupe	Hôtesse d'Accueil / Chef de Secteur/Rayon	
Page 13	<b>D</b>	Prolongation de la garantie constructeur 1 an	Hôtesse d'Accueil / Chef de Secteur/Rayon	
Page 14	<b>E</b>	Garantie remplacement à neuf	Hôtesse d'Accueil / Chef de Secteur/Rayon	
Page 18	<b>F</b>	Créer le bon de sortie	Chef de Secteur/Rayon	
Page 20	<b>G</b>	Gérer la marchandise en zone logistique	Chef de Secteur logistique / Responsable logistique	
Page 23	<b>H</b>	Traiter le dossier au service administratif	Service administratif magasin/ Comptabilité centralisée	

### Principaux risques encourus en cas de non application

- Démarque inconnue
- Mécontentement client
- Non règlement par SPB

### Interdépendances

- Processus Caisse
- Processus de Gestion des factures
- Processus de Gestion des Bons de sortie
- Processus SAV
- Processus Réception

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 4 sur 26

## Annexes

-  [Annexe 1 : Saisie des données pour consultation](#)
-  [Annexe 2 : Informations du dossier client](#)
-  [Annexe 3 : Compléter le dossier client](#)
-  [Annexe 4 : Bon de prise en charge et bon de retour SPB](#)
-  [Annexe 5: Liste de colisage](#)
-  [Annexe 6: Impression d'une Note de Débit d'office](#)
-  [Annexe 7 : Suivi de l'état des dossiers](#)

## Destinataires

Ce processus s'adresse aux personnes ayant en charge les reprises et sorties d'articles en magasin ainsi que le contrôle des règles définies, à savoir notamment :

- Chefs de Secteur /Rayon Commerce
- Chef de secteur Caisse / Responsable Accueil Caisse
- Chef de secteur Logistique / Responsable Logistique
- Service administratif Magasin
- Directeur de Gestion Magasin
- Directeur de Magasin
- Service comptabilité centralisée Siège

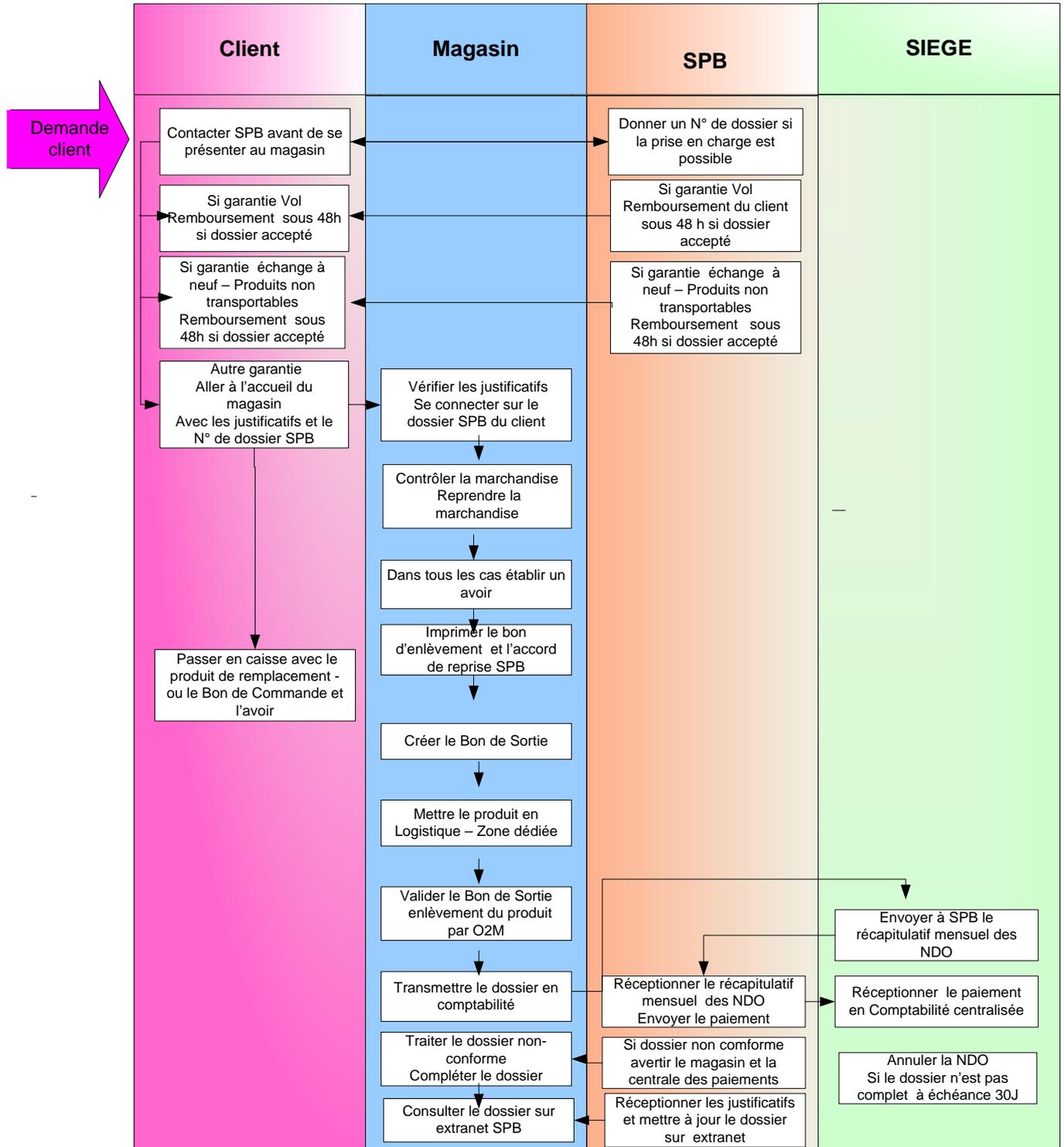
### Pour information

- *Contrôleur de Gestion Régional*
- *Directeur Régional*
- *Responsable comptabilité Centralisée*

## Emetteurs

Direction Interactivité Client	Fabien Leclercq - Responsable Marketing Fidélisation
Groupe de travail	Patrick Cazeau - Gestion de Projet Patrice Vanderplancke - Contrôle de Gestion Marketing Pierre Tassin - Responsable SAV Isabelle Boudy - Responsable Comptable Trésorerie Pascal Antoinedominique - Chef de Secteur services -Plan de campagne Emile Godet - Responsable Offre Financement et Moyen de Paiement Fabien Leclercq - Responsable Marketing Fidélisation David Vasseur - Responsable Logistique Englos
Comité de validation	Chantal Guilmain - Directrice Interactivité client Dominique Van Hecke - Responsable Comptabilité Centralisée Olivier Moly - Directeur du Contrôle de Gestion Exécutif Ingrid Guzik - Responsable de Région Carte Castorama/Crédit Corinne Gouliardon - Responsable du Contrôle Interne Jacques Charreton - Directeur Régional Languedoc Cyrille Leroy - Contrôleur de Gestion Régional Languedoc

## Schéma général d'organisation



### Schéma des tâches et des responsabilités

QUOI ?	QUAND ?	QUI FAIT ?	QUI SUPERVISE ?	MODES OPERATOIRES
Vérifier les informations du client Se connecter sur Extranet SPB	Quand le client se présente à l'accueil	Hôtesse d'Accueil	Responsable Accueil Caisse Chef de secteur Caisse	A
Gérer la garantie vol ou Echange à neuf pour les produits non transportables	Après un vol ou une panne	Le Client	SPB	B
Gérer la Garantie Casse, Erreur de dimension ou de coupe	Après vérification du dossier et acceptation SPB	Hôtesse d'Accueil Chef de secteur/Rayon	Responsable Accueil Caisse Chef de secteur Caisse	C
Gérer la prolongation de la garantie Constructeur 1 an	Après vérification du dossier et acceptation SPB	Hôtesse d'Accueil Chef de secteur/Rayon	Responsable Accueil Caisse Chef de secteur Caisse	D
Gérer la Garantie remplacement à neuf – Produits transportables	Après vérification du dossier et acceptation SPB	Hôtesse d'Accueil Chef de secteur/Rayon	Responsable Accueil Caisse Chef de secteur Caisse	E
Créer le Bon de Sortie	Dans la journée	Chef de Secteur ou Rayon Commerce	Contrôleur de Gestion Magasin	F
Gérer le produit en logistique	Dans la journée	Chef de Secteur Logistique Responsable Logistique	Contrôleur de Gestion Magasin	G
Traiter le dossier en comptabilité	A la validation du Bon de Sortie	Le service administratif magasin La centrale des paiements	Contrôleur de Gestion Magasin Responsable Comptabilité Centralisée	H

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 7 sur 26

## Mode opératoire A Vérifier les informations du client

<b>Qui fait ?</b>	Hôtesse d'Accueil
<b>Qui supervise ?</b>	Chef de secteur Accueil caisse/Responsable Accueil caisse/Chef de secteur Services

<b>Quand ?</b>	Quand le client se présente à l'accueil
----------------	---

### Comment ?



La prise en charge par le magasin se fait lorsque le client se présente à l'accueil après avoir contacté SPB au **0970 809 234** afin d'ouvrir un dossier de sinistre .

Si le client n'a pas contacté SPB avant de se présenter à l'accueil, l'orienter vers un téléphone.

#### 1. Demander au client les pièces justificatives suivantes:

- La Carte Castorama
- La preuve d'achat (Le ticket de caisse - Si le client ne peut fournir le ticket original, le rééditer -, la facture d'achat sur le web)
- Le N° de dossier transmis par SPB
- L'article faisant l'objet de la garantie



Mettre les justificatifs dans une pochette à coller directement sur le produit retourné



Si une des pièces citées est manquante, le processus de garantie ne pourra pas être appliqué, le dossier sera refusé par SPB . Il n'y a pas de prise en charge possible.

	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 8 sur 26

## 2. Se connecter sur le dossier SPB du client

- **Connectez vous en mettant l'adresse suivante <https://atout.spb.fr>** directement dans la barre adresse de votre navigateur ou cliquez sur « Accès dossier SPB » dans le portail magasin à la rubrique « Gestion du commerce et du linéaire »
- Vérifiez que les informations notées dans le dossier du client sur l'extranet SPB correspondent bien aux pièces fournies.
- En cas de connexion impossible, vous pouvez contacter un opérateur SPB au : **0970 809 234**, afin de vérifier l'exactitude des pièces justificatives

 [Annexe 1 : Saisie des données pour consultation](#)

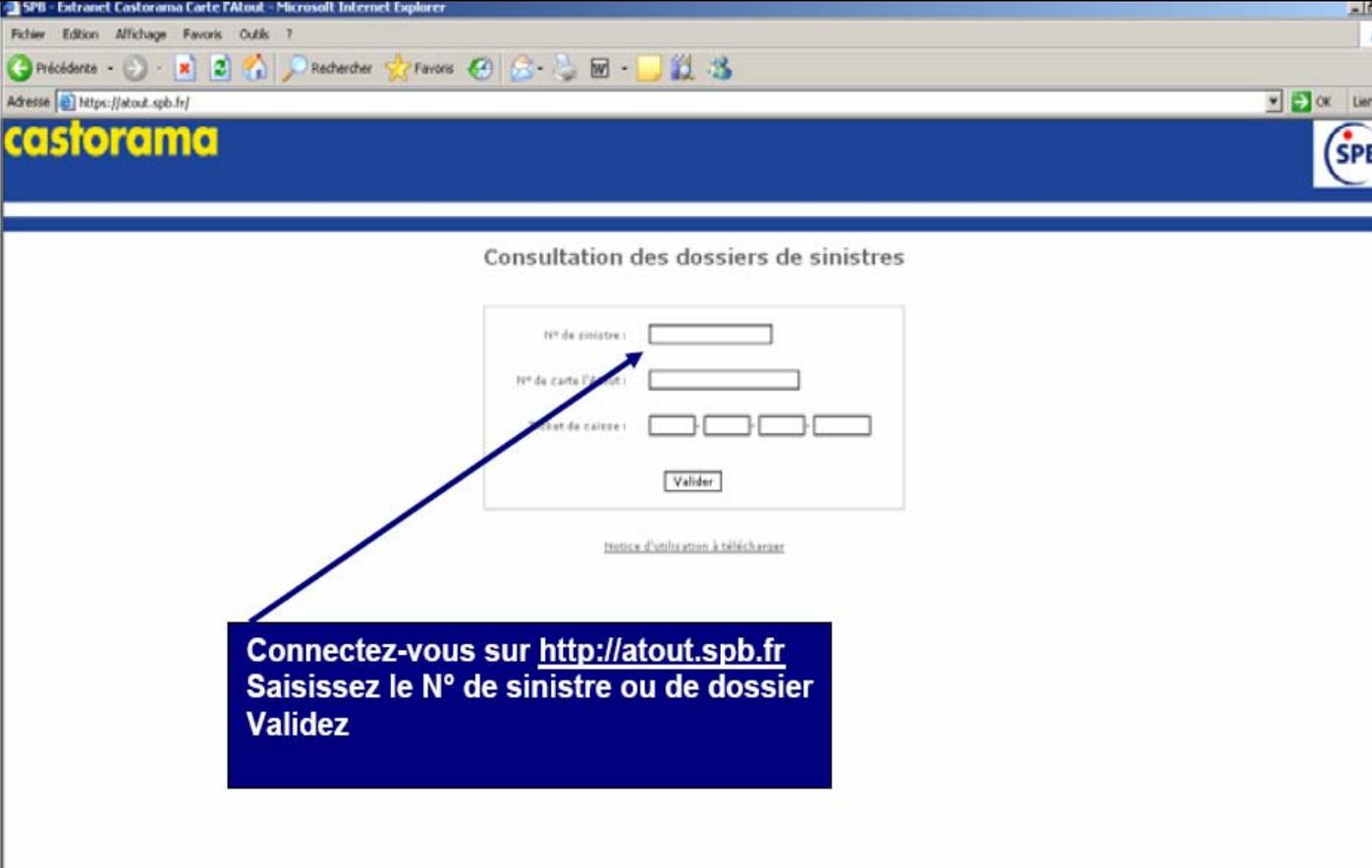
 [Annexe 2 : Informations du dossier client](#)

**Si type d'accord : « Article pris en charge » passer directement au mode opératoire C – D- E**

**Si type d'accord : « Refus » ou « Garantie refusée » le processus s'arrête, aucun traitement magasin possible dans le cadre de ce processus**

	<h2 style="text-align: center;">Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</h2>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 9 sur 26

### Annexe 1 Saisie des données pour consultation du dossier client sur Extranet SPB



Consultation des dossiers de sinistres

N° de sinistre:

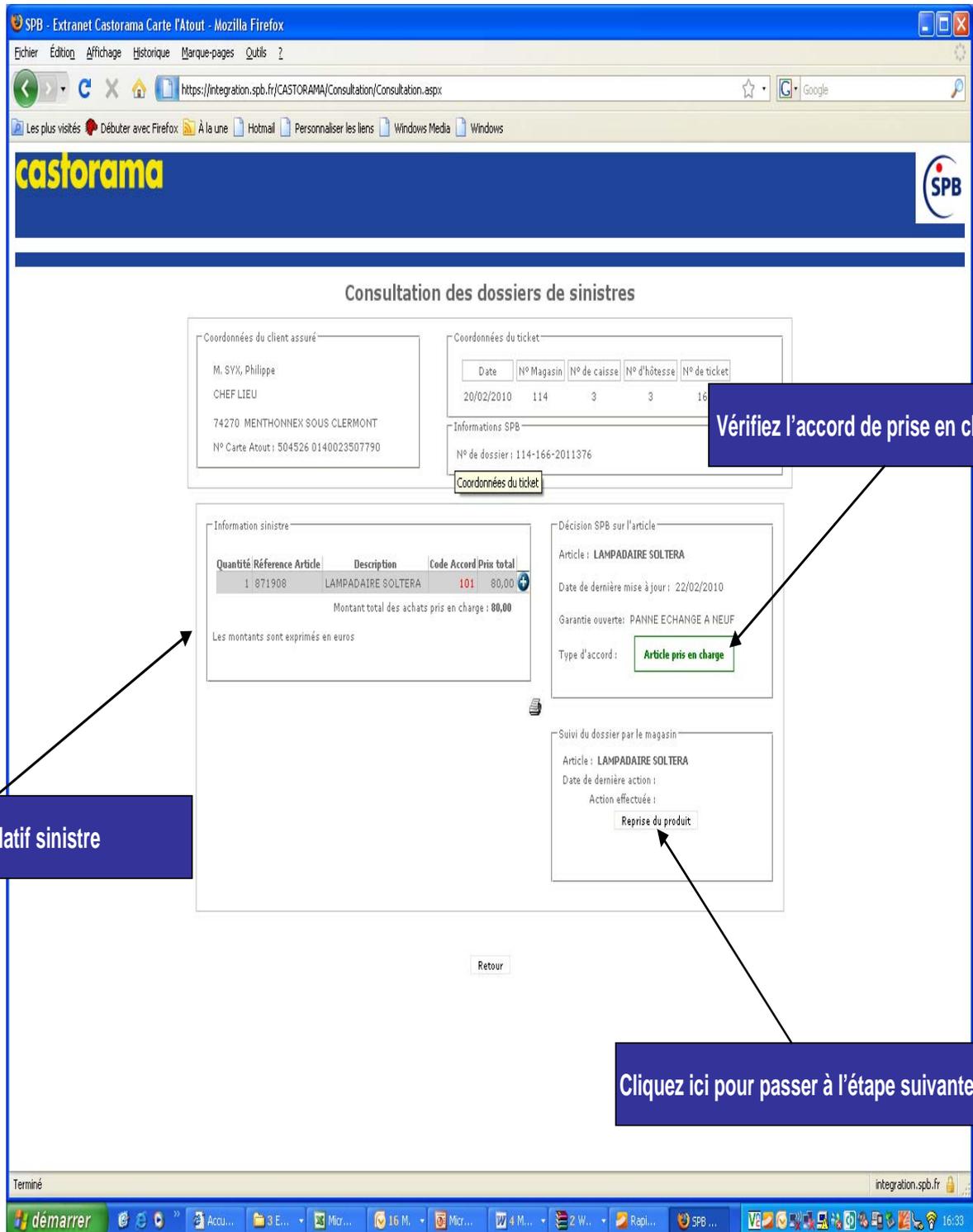
N° de carte (SPB):

N° de caisse:

[Notice d'utilisation à télécharger](#)

**Connectez-vous sur <http://atout.spb.fr>**  
**Saisissez le N° de sinistre ou de dossier**  
**Validez**

### Annexe 2 Consultation du dossier client sur Extranet SPB



**SPB - Extranet Castorama Carte l'Atout - Mozilla Firefox**

https://integration.spb.fr/CASTORAMA/Consultation/Consultation.aspx

#### Consultation des dossiers de sinistres

**Coordonnées du client assuré**

M. SYX, Philippe  
 CHEF LIEU  
 74270 MENTHONNEX SOUS CLERMONT  
 N° Carte Atout : 504526 0140023507790

**Coordonnées du ticket**

Date	N° Magasin	N° de caisse	N° d'hôte	N° de ticket
20/02/2010	114	3	3	16

**Informations SPB**

N° de dossier : 114-166-2011376

**Coordonnées du ticket**

**Information sinistre**

Quantité	Référence Article	Description	Code Accord	Prix total
1	871908	LAMPADAIRE SOLTERA	101	80,00

Montant total des achats pris en charge : **80,00**

Les montants sont exprimés en euros

**Décision SPB sur l'article**

Article : LAMPADAIRE SOLTERA  
 Date de dernière mise à jour : 22/02/2010  
 Garantie ouverte: PANNE ECHANGE A NEUF  
 Type d'accord : **Article pris en charge**

**Suivi du dossier par le magasin**

Article : LAMPADAIRE SOLTERA  
 Date de dernière action :  
 Action effectuée : Reprise du produit

**Récapitulatif sinistre**

**Vérifiez l'accord de prise en charge SPB**

**Cliquez ici pour passer à l'étape suivante**

Retour

Terminé integration.spb.fr

	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 11 sur 26

## Mode opératoire B Garantie Vol – Echange à neuf produits non transportables

**Qui fait ?** Le client

**Qui supervise ?** SPB

**Quand ?** En cas de garantie vol et échange à neuf d'un produit non transportable

### Comment ?



**Les garanties vol et garantie Echange à neuf pour les produits non transportables, sont traitées directement par le client et SPB . Le magasin n'a pas à intervenir dans ces deux cas de figure.**

#### Garantie Vol

1. En cas de vol le client doit impérativement et avant toute chose, déclarer son vol auprès des autorités (commissariat de police).
2. Le client contacte SPB par téléphone dans les deux jours qui suivent la déclaration auprès des autorités :  
**SPB/Assurance Garanties Créalfi, au 0970 809 234 (numéro non surtaxé)**
3. Si accord de prise en charge SPB le client envoie ses justificatifs :
  - Copie du ticket de caisse du produit concerné ou facture
  - Copie du Procès Verbal de déclaration de vol
4. Après réception des pièces par SPB et en cas d'accord définitif, SPB envoie un chèque libellé à l'ordre du client sous 48h après acceptation du dossier

#### Garantie Echange à neuf pour les produits non transportables (auto portée, store banne.) :

1. Le client contacte SPB par téléphone dans les 5 jours après la panne,  
**SPB/Assurance Garanties Créalfi, au 0970 809 234 (numéro non surtaxé)**
2. Si le produit est éligible, SPB organise l'enlèvement de la marchandise sous 5 jours ouvrés après prise de rendez-vous
  - Le client remet au moment de l'enlèvement sa facture d'achat ou le ticket de caisse à O2M (prestataire SPB)



**Le client à la charge de remettre le produit en l'état au transporteur O2M (démonter un store banne, vider et démonter un chauffe eau ...). Le démontage n'est pas pris en charge dans la garantie.**

3. Après enlèvement du produit, O2M effectue un diagnostic, confirme ou non la panne à SPB
4. En cas d'accord définitif, SPB confirme l'accord de prise en charge au client et envoie un chèque libellé à l'ordre du client sous 48h après acceptation du dossier

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 12 sur 26

## Mode opératoire C

## Garantie Casse, erreur de dimension ou de coupe

Qui fait ?

Hôtesse d'Accueil /Chef de Secteur /Chef de Rayon Commerce

Qui supervise ?

Chef de secteur Accueil caisse/Responsable Accueil caisse

Quand ?

Immédiatement, en présence du client

## Comment ?

### Définition :

**Casse** : Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement du Bien garanti, résultant d'une cause extérieure, soudaine et imprévisible.

**Erreur de mesure ou de coupe** : Erreur de métrage lors de la commande et / ou de la découpe effectuée par le client ou pour lui, chez lui ou en magasin.

Cette garantie est valable pour tout achat effectué avec la carte Castorama d'un montant égal ou supérieur à 50 € pendant un délai maximum de 30 jours après l'achat.

### 1. Si « Casse » : Faire un constat visuel du produit

### 2. Consulter et valider le dossier client sur l'extranet SPB (cf. Mode Opératoire A et annexe 3)

### 3. Imprimer le bon de prise en charge et de retour SPB

### 4. Procéder à la reprise de l'article et à l'émission d'un avoir (Cf : processus encaissement)

- Lors de l'émission de l'avoir, justifier avec le motif : « non qualité produit »
- Dans tous les cas l'avoir est émis au prix de vente indiqué sur le ticket caisse d'origine (faire une copie ou le rééditer)

### 5. Fournir le produit de remplacement

#### Le produit est disponible :

- Le client va chercher le produit de remplacement
- Le client se présente en caisse avec l'avoir émis.



**Produit de remplacement** : Bien neuf de modèle identique ou équivalent au bien garanti ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent 'iso fonctionnel', c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design).

	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	Page 13 sur 26
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	

**Mode opératoire C**
**Garantie Casse, erreur de dimension ou de coupe (suite)**
**Le produit n'est pas disponible :**

- Le chef de rayon/secteur établit un bon de commande en précisant dans la zone 'acompte versé le montant de l'avoir émis dans le cadre de la reprise.
  - Le client passe en caisse et présente l'avoir et le bon de commande
  - L'avoir est repris et saisi en acompte (cf. processus caisse)
  - Si la différence de prix est en faveur de client, le remboursement se fait en caisse
  - Si le produit de remplacement est plus cher, le chef de rayon/secteur peut décider d'accorder un geste commercial (bulletin de vente)
- 6. L'hôtesse d'accueil met sur le produit repris le bon de prise en charge et le bon de retour SPB avec le double du ticket de caisse.**
- 7. Le chef de secteur/rayon prend en charge l'article en retour**



**Dans tous les cas la copie du ticket de caisse est indispensable à la constitution du dossier**

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 14 sur 26

## Mode opératoire D

## Prolongation de la garantie constructeur 1 an

Qui fait ?

Hôtesse d'Accueil / Chef de Secteur / Chef de Rayon Commerce

Qui supervise ?

Chef de secteur Accueil Caisse/Responsable Accueil caisse

Quand ?

Immédiatement, en présence du client

## Comment ?

### Définition :

**Prolongation de la garantie constructeur 1 an :** Cette garantie est valable en cas de panne pour tous produits d'un montant égal ou supérieur à **50 €** acheté avec la carte Castorama et faisant l'objet d'une garantie constructeur d'un an ou deux ans maximum.

*\*Panne est défini comme :* Un dommage nuisant au bon fonctionnement du bien garanti et ayant pour origine un phénomène interne au bien garanti d'ordre électrique, électronique, électromécanique ou électrothermique ou mécanique.

### Produit non réparable :

1. **Consulter et valider le dossier client sur l'extranet SPB** (cf. Mode Opératoire A et annexe 3)
2. **Imprimer le bon de prise en charge et de retour SPB** (cf. annexe 4)
3. **Procéder à la reprise de l'article et à l'émission d'un avoir** (cf : processus encaissement)
  - Lors de l'émission de l'avoir, justifier avec le motif : « *Non qualité produit* »
  - Dans tous les cas l'avoir est émis au prix de vente indiqué sur le ticket caisse d'origine
  - Faire une photocopie ou rééditer le ticket de caisse
4. **Le client va chercher le produit de remplacement et se présente en caisse avec l'avoir émis**
5. **Mettre sur le produit en panne le bon de prise en charge et le bon de retour SPB avec le double du ticket de caisse**
7. **Le chef de rayon / secteur prend en charge l'article en retour**

 Dans le cas où le produit est réparable, le magasin n'intervient pas. SPB rembourse directement le client par chèque à réception de la facture de réparation transmise par le client.

 Produit de remplacement : Bien neuf de modèle identique ou équivalent au bien garanti ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent 'iso fonctionnel', c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design).

 **Dans tous les cas la copie du ticket de caisse est indispensable à la constitution du dossier**

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 15 sur 26

<b>Mode opératoire E</b>	<b>Garantie Echange à neuf – Produits transportables</b>
--------------------------	--

<b>Qui fait ?</b>	Hôtesse d'Accueil / Chef de Secteur / Chef de Rayon Commerce
<b>Qui supervise ?</b>	Chef de secteur Accueil Caisse/Responsable Accueil caisse

<b>Quand ?</b>	Immédiatement, en présence du client
----------------	--------------------------------------

## Comment ?

### Définition :

**Remplacement à neuf :** Cette garantie est valable 1 an pour tout achat effectué avec la Carte Castorama à partir du **1<sup>er</sup> mars 2010**. Elle permet un remplacement à neuf immédiat d'un produit MDD en cas de panne\* sur les produits de marque exclusive Castorama :

**CASTO – MAC ALLISTER – BODNER & MANN – PERFORMANCE POWER – SOLTERA**

- Cette liste est susceptible d'évoluer en fonction des changements de noms de certaines marques et de l'apparition de nouveaux produits. La liste des produits éligibles est à disposition sur [castoNET : Marketing > Marketing Clients > Carte Castorama > Procédures permanentes > Garanties Carte Castorama](#). Vous pouvez aussi saisir la référence du produit CastoSAV pour vérifier son éligibilité.

Cette garantie est limitée à deux sinistres par année d'adhésion à la Carte Castorama dans la limite de 2 500€ TTC par an. Elle s'applique pour tout achat égal ou supérieur à 30€.

Les achats inférieurs à cette somme font déjà l'objet d'un remplacement à neuf. (cf : process SAV).

*\*Panne est défini comme :* Un dommage nuisant au bon fonctionnement du bien garanti et ayant pour origine un phénomène interne au bien garanti d'ordre électrique, électronique, électromécanique ou électrothermique ou mécanique.

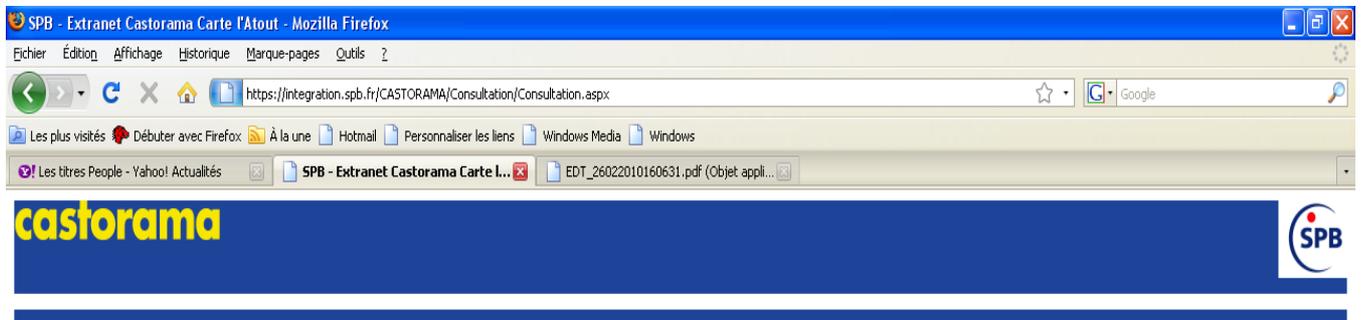
1. **Consulter le dossier client sur l'extranet SPB** (cf. Mode Opératoire A et annexe 3)
2. **Vérifier l'accord de prise en charge SPB** (cf. annexe 4)
3. **Imprimer le bon de prise en charge et de retour SPB**
4. **Procéder à la reprise de l'article et à l'émission d'un avoir** (cf. processus encaissement)
  - Lors de l'émission de l'avoir, justifier avec le motif : « *Non qualité produit* »
  - Dans tous les cas l'avoir est émis au prix de vente figurant sur le ticket de caisse
5. **Le client va chercher le produit de remplacement et se présente en caisse avec l'avoir émis**
6. **L'hôtesse d'accueil met sur le produit en panne le bon de prise en charge et le bon de retour SPB avec le double du ticket de caisse**
7. **Le chef de secteur/rayon prend en charge l'article en retour**

 **Produit de remplacement :** Bien neuf de modèle identique ou équivalent au bien garanti ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent 'iso fonctionnel', c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design).

 **Dans tous les cas la copie du ticket de caisse est indispensable à la constitution du dossier**

	<h2 style="text-align: center;">Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</h2>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 16 sur 26

### Annexe 3 Renseigner l'action faite par le magasin sur l'extranet SPB

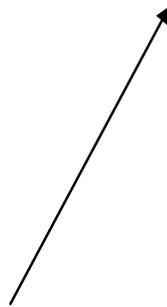


#### Suivi du dossier - Reprise du produit

Choix du type de reprise

AVOIR

⚠ Attention ! Une fois que vous aurez validé la génération du bon d'échange, vous ne pourrez plus le générer à nouveau.  
 Vérifiez que vous avez bien le ticket de caisse. ⚠

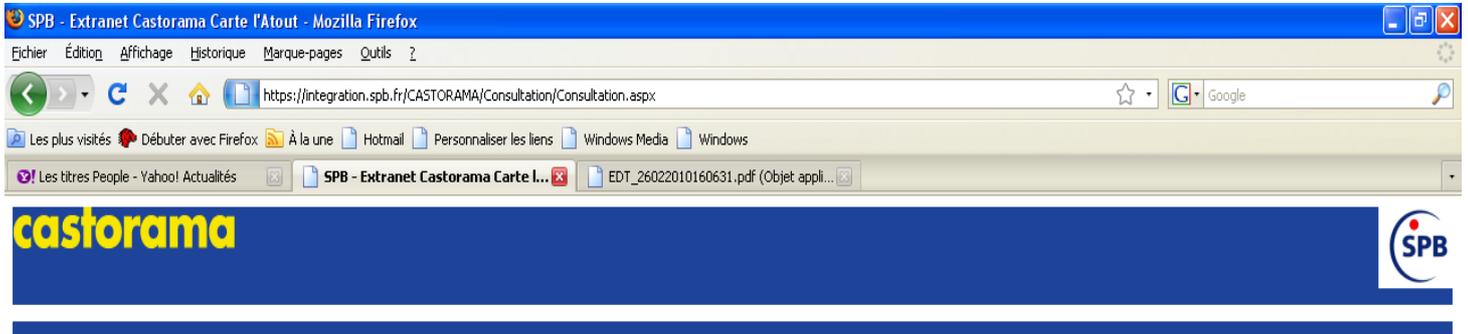


Vérifiez que vous avez bien la preuve d'achat  
et cliquez sur « valider »



	<h2 style="text-align: center;">Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</h2>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 17 sur 26

### Annexe 3 Renseigner l'action faite par le magasin Extranet SPB



#### Suivi du dossier - Reprise du produit

Choix du type de reprise

**AVOIR**

[Cliquer sur ce lien pour télécharger le bon de prise en charge](#)

Retour

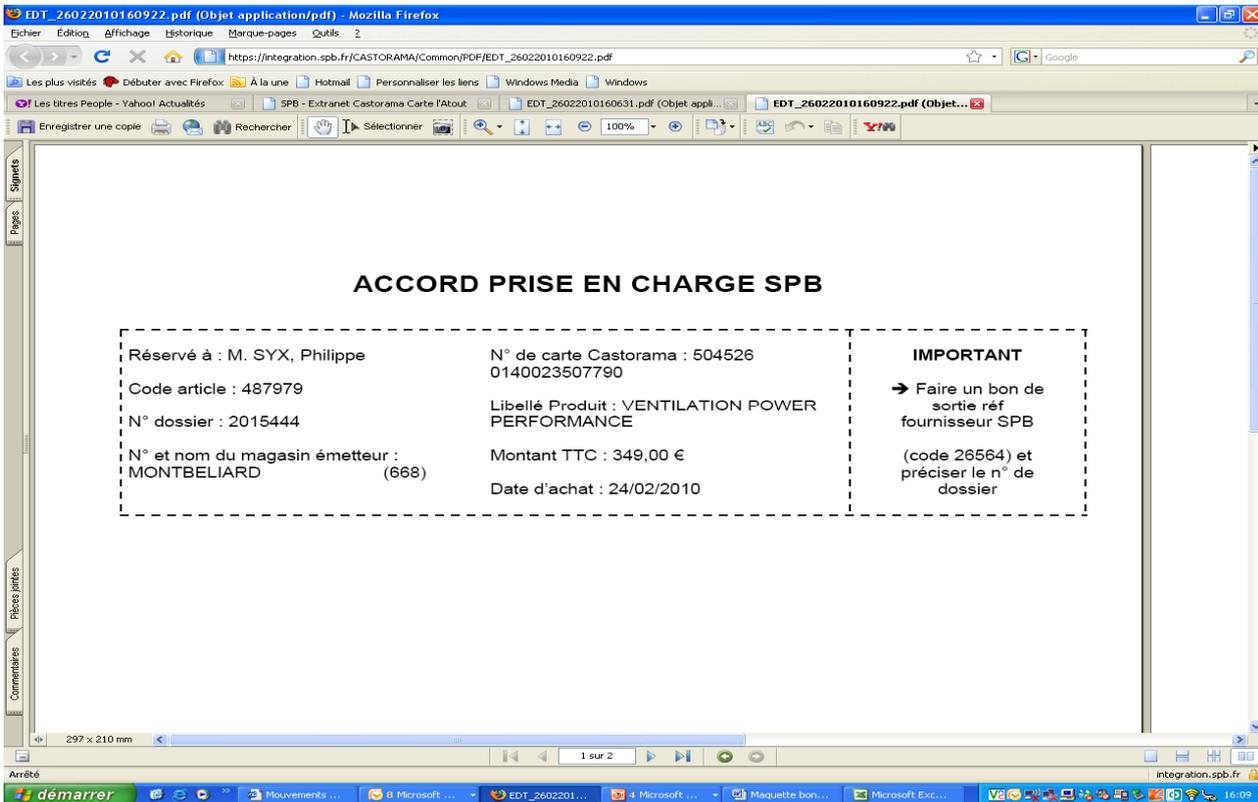
**Cliquez sur « Télécharger le bon de prise en charge » »  
pour imprimer le bon**



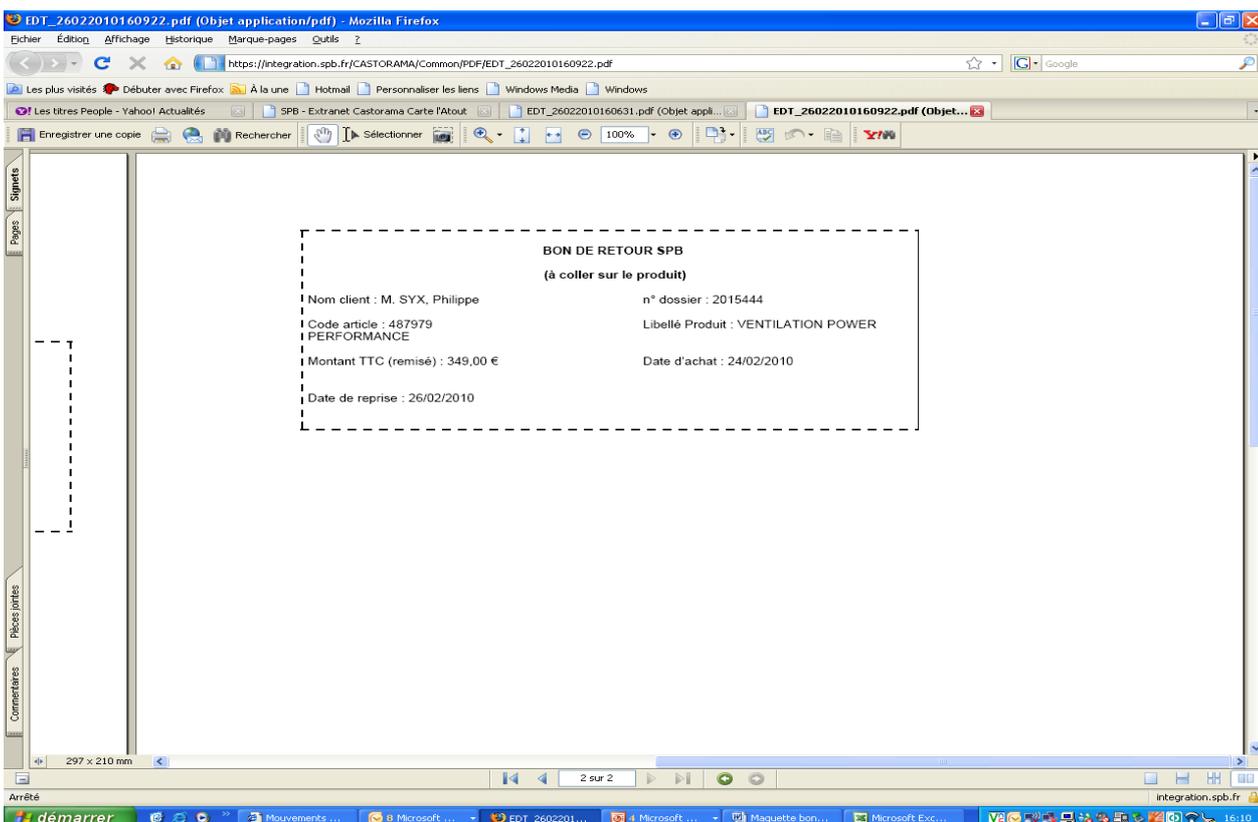
	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 18 sur 26

## Annexe 4 Imprimer le bon de prise en charge et de retour SPB

### Page 1 : impression du bon de prise en charge (exemple)



### Page 2 : impression du bon de retour SPB





	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 20 sur 26

## Mode opératoire F Créer le Bon de Sortie (suite)

- Cliquer sur OK
- Imprimer le bon de sortie
- Coller une copie du bon de sortie et du bon de retour SPB sur le colis



**Sans saisie du n° de dossier client , le dossier ne pourra être pris en compte par SPB  
Un numéro de dossier SPB = Un Bon de Sortie**

### 2. Préparer le dossier SPB avec les pièces suivantes :

- Le Bon de Sortie
- La copie ou réédition du ticket de caisse
- Le bon de prise en charge SPB

### 3. Transmettre le produit et le dossier au Chef de Secteur/Responsable Logistique



**Après validation du BS par la logistique, c'est ce dossier qui sera transmis à la comptabilité magasin. Il doit être complet et conservé avec le plus grand soin jusqu'à validation de la sortie.**

	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	Page 21 sur 26
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	

## Mode opératoire G Gérer le produit en zone logistique

**Qui fait ?** Le Chef de Secteur Logistique/ Le Responsable Logistique

**Qui supervise ?** Contrôleur de Gestion Magasin

**Quand ?** Dans la journée

### Comment ?

#### 1. Contrôler le Bon de Sortie

- Vérifier que le N° de dossier client figure dans la zone commentaire
- Si le N° n'a pas été saisi, demander au Chef de secteur concerné de faire la saisie
- Vérifier que le dossier est complet

#### 2. Stocker le produit dans une zone dédiée



**Les produits concernés par les garanties carte Castorama sont toujours repris par O2M prestataire de SPB. Ne pas les détruire.\***

**\* les produits brisés tel que : verre, céramique, terre cuite ... peuvent être détruits par le magasin. Un bon de sortie est nécessaire dans tous les cas de figure pour obtenir le remboursement du dossier**

#### 3. Valider la sortie effective

- Faire signer au transporteur une liste de colisage reprenant l'intégralité des produits repris avec les numéros de dossier correspondants (*cf. annexe 6*).
- Le fichier de la liste de colisage est disponible sur [castoNET](#) : [Marketing](#) > [Marketing Clients](#) > [Carte Castorama](#) > [Procédures permanentes](#) > [Garanties Carte Castorama](#)

#### 4. Enlèvement par O2M

- La société O2M est mandatée par SPB, elle prend contact **1 fois /mois** avec les magasins pour enlever tous les produits concernés par la garantie carte Castorama
- Selon les volumes à récupérer, O2M peut solliciter les magasins pour organiser plusieurs tournées. Si besoin les magasins peuvent prendre également rendez-vous en contactant :

**Société O2M :**

Par e-mail : [castorama@O2M.fr](mailto:castorama@O2M.fr)

Par fax : 01 30 22 36 01

Par Tél : 01 30 22 39 53 (uniquement pour relance et suivi)

#### 5. Transmettre le dossier client SPB en comptabilité magasin

- Transmettre le dossier et le bon de prise en charge daté et signé au service administratif du magasin



**Tous les produits « SPB » en attente doivent être identifiés avec un bon de retour SPB**



## Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB

PRO\_MAG\_COM\_003

Date de début d'application : 01/03/2010  
Date de mise à jour :

Page 22 sur 26



	<b>Processus de gestion des garanties Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 24 sur 26

## Mode opératoire H

## Traiter le dossier au service administratif du magasin

**Qui fait ?**

Le service administratif magasin / La centrale des paiements

**Qui supervise ?**

Contrôleur de Gestion Magasin / Le Responsable comptabilité centralisée

**Quand ?**

A la validation du Bon de Sortie et à réception des relevés SPB

## Comment ?

### Règle à respecter :

Après validation du bon de sortie en logistique, les pièces remontent en comptabilité pour être transmises à SPB

#### 1. Vérifier la conformité du dossier

- Bon de sortie avec le N° de dossier SPB
- Copie ou duplicata du ticket de caisse,
- Note de débit d'office

 [Annexe 6 : Impression d'une NDO](#)



**Le bon de sortie doit comporter obligatoirement le N° de dossier du client (au besoin le rajouter manuellement), sinon le dossier ne sera traité par SPB.**

#### 2. Transmettre le (les) dossiers (s) à SPB

- Le magasin envoi à : **SPB – Garanties Carte Atout Castorama - 71, Quai Colbert - 76600 LE HAVRE** le dossier complet.



Consultez les dossiers SPB sur extranet à minima une fois /mois pour vérifier les dossiers qui ne sont pas conformes et les compléter en envoyant à SPB les justificatifs manquants.

#### 3. Traitement en comptabilité centralisée

- La comptabilité centralisée édite un relevé mensuel comportant l'ensemble de NDO émises vers SPB Service Facturation – Mme Maryse LIMARE – tél : 02 32 74 21 82 (même adresse que ci-dessus)
- SPB règle l'ensemble des NDO quelle que soit la garantie, tous les 5 du mois
- En cas de dossier non conforme, SPB retourne à la comptabilité centralisée un relevé précisant le motif des non-conformités.
- La comptabilité centralisée envoie un état des dossiers non conformes aux magasins concernés ainsi qu'aux Contrôleurs de Gestion Régionaux.

#### 4. Traiter un litige

- A réception du relevé de non-conformité SPB transmis par la comptabilité centralisée, les magasins devront fournir les éléments manquants ou les justificatifs sous **15 jours**

#### 5. Suivre le dossier - (annexe 7)

- Après envoi des justificatifs ou éléments, le service administratif du magasin consulte le dossier sur – extranet SPB pour vérifier que le dossier est complet.

#### 6. Clôture du dossier

- En cas de mise en conformité du dossier, SPB modifiera l'état du dossier sur Extranet



**En cas de non mise conformité du dossier à l'échéance prévue (30 j) la note de débit sera annulée par la comptabilité centralisée, le compte SPB crédité ; Le magasin concerné fera l'objet d'un ajustement de marge.**

	<b>Processus de gestion des garanties</b> <b>Carte Castorama / SPB</b>	
PRO_MAG_COM_003	Date de début d'application : 01/03/2010 Date de mise à jour :	Page 25 sur 26

## Annexe 6

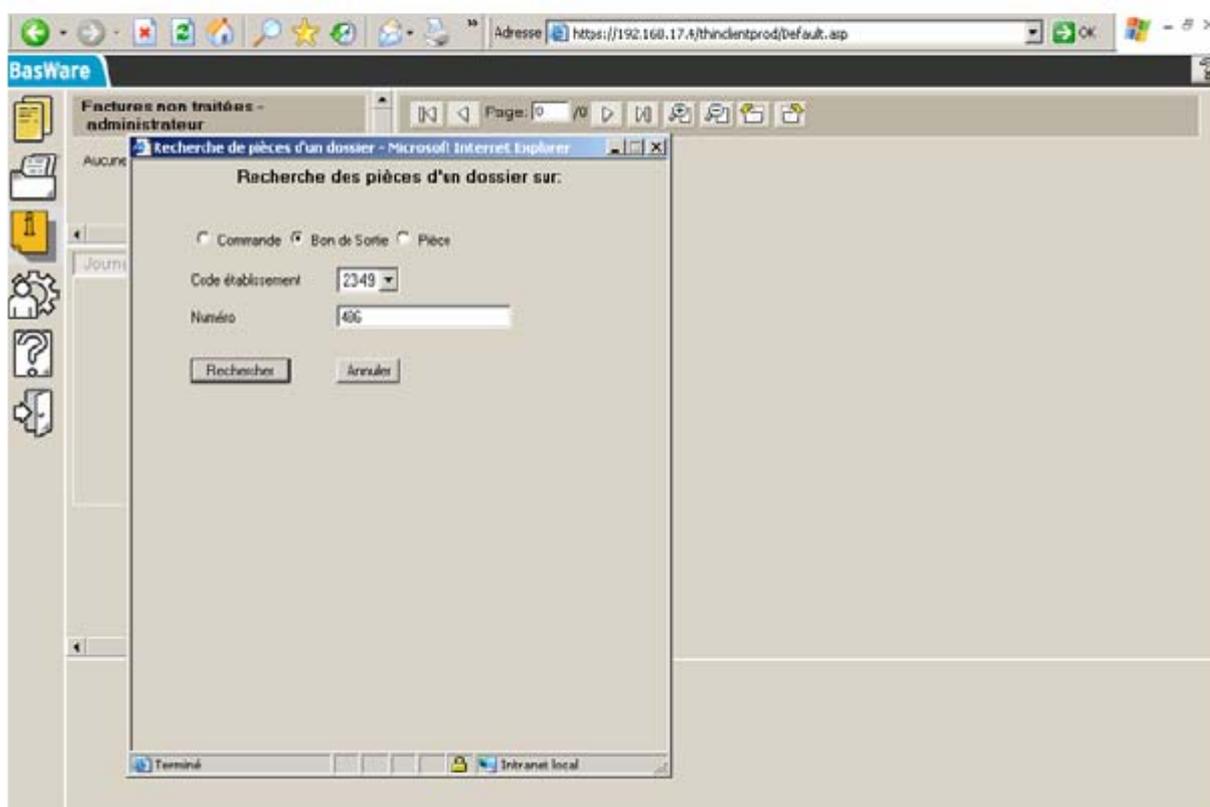
## Note de Débit d'Office

### IMPRESSION D'UNE NOTE DE DEBIT

Pour imprimer une note de débit, il faut se connecter sur BasWare

Cliquer sur 

Puis cliquer sur bon de sortie et saisir le n° du bon de sortie



Après avoir cliqué sur rechercher, fermer la fenêtre de recherche et actualiser la page WEB. La note de débit, son image et les données du bon de sortie s'affichent.

### Annexe 7 : suivi de l'état des dossiers

SPB - Extranet Castorama Carte l'Atout - Microsoft Internet Explorer

https://integration.spb.fr/Castorama/SuiviAvoirs/ListaAvoirs.aspx

N° Sinistre	Date de génération	Nom du client	Référence article	Description du produit	Montant	Date d'achat	Etat
<a href="#">1974978</a>	16/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme
<a href="#">1968994</a>	18/02/2010	M. RIVIERE, Jean noel		PORTE DE PLACARD	570.70	02/01/2010	Non Conforme : Appareil différent de celui attendu
<a href="#">1974978</a>	18/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme
<a href="#">1968994</a>	18/02/2010	M. RIVIERE, Jean noel		PORTE DE PLACARD	570.70	02/01/2010	Non Conforme : Appareil différent de celui attendu
<a href="#">2008891</a>	18/02/2010	M. MARTIN, Jean luc		RADIATEUR CASTORAMA	350.00	02/02/2010	Non Conforme : Appareil différent de celui attendu
<a href="#">2008890</a>	18/02/2010	M. DURAND, Alexandra	354654	PONCEUSE PERFORMANCE POWER	350.00	02/02/2010	Non Conforme : Appareil différent de celui attendu
<a href="#">1974978</a>	22/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme
<a href="#">1974978</a>	22/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme
<a href="#">1974978</a>	22/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme
<a href="#">1974978</a>	22/02/2010	M. MAINTENANT, Benoit		POT DE PEINTURE	71.80	10/01/2010	Conforme

[12345678>>](#)

**Etat des dossiers.**

**Attention : si l'état « non-conforme au diagnostic » apparaît, le dossier n'est pas à traiter par le magasin car il fera l'objet d'un remboursement.**

**En revanche les états de non-conformité suivants sont à traiter:**

- N° de sinistre non reconnu
- Appareil différent de celui attendu,
- Pièces manquantes (facture d'achat, ..),
- Appareil non réceptionné