



Alexandre MORTIER

Vice-Président du SEDIMA

édito

»» Négocions les conditions de garantie !

Au même titre que les conditions commerciales, que nous avons l'habitude de négocier au démarrage de chaque saison, les conditions générales de garantie de chaque constructeur de matériels que nous distribuons, doivent être étudiées de près.

Depuis des années, nous avons fait supporter par nos services techniques des malfaçons ou de la non qualité, voire la mise au point de certains produits. Mais aujourd'hui, avec les marges commerciales toujours plus restreintes et les demandes de rentabilité que nous demandons à nos ateliers, nous n'avons plus les moyens de prendre en charge les manquements des constructeurs et importateurs. Certains de ces fabricants l'ont bien compris, d'autres nettement moins. « On ne voit pas ce dont vous voulez parler » nous disent-ils.

Nous sommes pris en étau entre le client mécontent et le service après-vente du constructeur.

Le résultat, nous le connaissons tous. Nous passons des heures à essayer de trouver une solution technique, pour que notre client soit satisfait, et pour entendre à la fin « On vous fera 2 % de plus à la prochaine commande ». Non, messieurs dames, ce n'est pas en procédant ainsi que cette machine va augmenter en qualité.

Le constructeur doit supporter intégralement le coût de la garantie, pièces, main d'œuvre et déplacements.

Ceci serait l'idéal, mais aujourd'hui encore les pièces nous sont facturées, en attendant le traitement de nos demandes de garantie et le retour des pièces concernées que nous renvoyons à nos frais, etc. On connaît la chanson !

Attention, la démarche est également vraie dans l'autre sens. Il arrive que des constructeurs soient amenés à nous allouer un budget pour le reconditionnement de machines. Est-ce normal que certains d'entre nous ne le fassent pas ?

Alors travaillons ensemble sur ce sujet. C'est l'image de toute la filière qui est en jeu et pas uniquement celle du distributeur.