

COMMANDES ET SERVICE APRES VENTE

A lire attentivement !

Consignes pour commandes de jeux et cordes au détail :

Afin de faciliter le traitement de vos commandes de cordes, vous trouverez plusieurs modèles de bons de commande sur le site <http://filage.artpianos.fr>. Nous pouvons également vous envoyer par mail le formulaire le plus adapté à vos besoins, sur simple demande à courrier@artpianos.fr.

- Privilégiez toujours l'utilisation de l'un de ces bons de commande.
Si toutefois cela n'était pas possible, **utilisez quoiqu'il arrive notre nomenclature (voir schéma de corde présent dans le bon de commande) pour commander vos cordes**. Nous ne prendrons pas en compte les commandes faites à l'aide d'autres nomenclatures et/ou bons de commandes d'autres entreprises.
- La commande doit être **complétée lisiblement**, tous les éléments utiles doivent y figurer : pas de cotes sans nomenclatures, de commandes faites en partie par e-mail ou courrier puis par téléphone...
- Les commandes se passent par courrier, fax ou e-mail. Seules les commandes au détail de une à trois cordes maximum peuvent être passées par téléphone.

Les fabricants de pianos ont utilisé par le passé et utilisent encore parfois des cordes aux caractéristiques différentes des cordes Röslau modernes, majoritairement utilisées depuis de nombreuses années. Le remplacement des unes par les autres peut poser problème : si les cordes sont très tendues (pourcentage de sollicitation trop important), la corde de remplacement cassera, le plus souvent à la bouclette ; à l'inverse, la corde de remplacement sonnera moins bien si elle est sous-tendue.

Pour éviter ce désagrément, il est parfois nécessaire de modifier légèrement la ou les corde(s) de remplacement commandée(s), après vérification du type d'acier que nous pouvons utiliser (Röslau ou Paulello, type XM, 0, 1 ou 2).

- Pour ce faire, en plus des autres renseignements indispensables, **précisez le nom de la note** (et si possible son n°) **ainsi que la longueur vibrante*** de la corde commandée. Vous pouvez aussi nous donner la marque et l'époque de l'instrument.

Vous pouvez vérifier et calculer vous-même le pourcentage de sollicitation de vos cordes à l'aide du tableur disponible à l'adresse suivante : <http://www.stephenpaulello.com/typogramme> (le type M correspond aux cordes Röslau). Suivez les instructions en veillant à ce que la sollicitation de vos cordes filées ne dépasse pas 72 %.

**Les cordes sont fabriquées à partir des éléments que vous nous fournissez,
vérifiez bien vos bons de commandes et plans de cordes.
Les commandes correctement passées sont traitées en priorité.**

* **Longueur vibrante (LV)** : C'est la partie de la corde qui vibre quand elle est frappée, à mesurer entre la pointe de chevalet et le sillet (ou agrafe...) Sans ce renseignement nous pourrions quand même faire le calcul à partir de la longueur de filage mais de façon moins précise.

SAV :

Afin de faciliter le service après vente, nous conservons les cordes et jeux de cordes (vos modèles) entre 1 et 2 mois maximum. Les plans de cordes et relevés de cotes sont conservés sans limite de temps.

En cas d'erreur de notre part et après vérifications, nous prenons le SAV à notre charge si la commande initiale a été correctement passée (de préférence à l'aide d'un bon de commande) et si toutes les cotes et précisions utiles aux vérifications et à la fabrication ont été correctement fournies.

- Une demande de SAV doit être faite dans un **délai raisonnable**
- La ou les cordes défectueuses **doivent nous être renvoyées**
- Veuillez indiquer les renseignements utiles (n° de facture, date...) qui nous permettront d'identifier rapidement la commande concernée
- Si la ou les cordes défectueuses font partie d'un jeu refait à neuf, précisez le n° des cordes concernées
- Afin de remédier au problème et d'effectuer les modifications nécessaires, **il est indispensable de fournir le nom de la note et la longueur vibrante** (voir explications au chapitre précédent)

Une demande de SAV ne dispense en aucun cas de régler la facture à la date d'échéance.

De même que pour les commandes, les demandes de SAV correctement passées sont traitées en priorité