



Service clients URSA

Contacter le Service clients URSA

Par téléphone **01 58 03 52 00**

Par mail **adv.ursa.fr@etexgroup.com**

Prendre contact

Le Service clients URSA est à votre disposition pour suivre et gérer vos commandes, livraisons, factures et avoirs.

Horaires d'ouverture

Du lundi au jeudi :
de 8h30 à 12h30
et de 13h45 à 17h30

Le vendredi :
de 8h30 à 12h30
et de 13h00 à 15h30

Passer commande

Vous pouvez adresser vos commandes au Service clients URSA :

Par mail :
adv.ursa.fr@etexgroup.com

Par EDI :
edi.ursa.fr@etexgroup.com

Bonne pratique

Pour une meilleure gestion de vos commandes celles-ci doivent contenir :

- nos codes produits
- la quantité (en palette ou m²)
- les prix d'achat
- les coordonnées de livraison :
 - L'adresse de livraison exacte
 - La date de livraison souhaitée
 - Si inexistante, indiquer un lieu de référence ou coordonnées GPS
 - Nom et téléphone du contact à la livraison (responsable chantier)
 - Horaires d'ouverture et de réception
 - Contraintes d'accès
 - Moyen de déchargement

Logistique

Livraison en France métropolitaine (hors îles côtières)

- Livraison sur plateforme logistique ou direct magasin.
- Livraison direct sur chantier.

QUANTITÉ DE COMMANDE	FACTURATION DES SERVICES
Valable sur dépôts, plateformes, magasins et direct chantier	
A partir de 10 palettes	OFFERT
1 à 9 palettes	185 €

Panachage des gammes

SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE :



1 SEULE LIVRAISON

Transports spéciaux



375€



125€



125€

Nous consulter pour tout autre service (Grue embarquée, Porteur avec hayon...).

Prix soumis à étude de faisabilité. Une facturation supplémentaire (après bon pour accord de devis) sera effectuée si les conditions d'accessibilité sont difficiles. Disponibilité à confirmer auprès de votre service clients. Prévoir au maximum 5 jours supplémentaires au délai de livraison standard.

Modification des commandes

- Toute modification peut entraîner un nouveau délai et si la commande est déjà affrétée un coût de 250€ sera appliquée.
- Si le client n'est pas présent au moment du déchargement ou si l'adresse de livraison a changé sans nous prévenir 72h avant la date de livraison, une pénalité de 40€/palette sera facturée.
- Une pénalité de 40€/palette sera facturée pour toute annulation de commande avec un délai inférieur à 72h avant la date de livraison confirmée au client.
- Une pénalité de 300€/palette sera facturée pour toute annulation d'une commande d'un produit « Non stock ».

Déchargement et contrôle de marchandises

- Sauf demande préalable de moyens, le déchargement doit être effectué par le destinataire.
- Le client a la responsabilité de vérifier au déchargement les produits qu'il a commandés.
- Les bons de livraison et CMR doivent être signés par la personne réceptionnant la marchandise (nom, prénom, signature ou tampon).
- Livraison sur rdv fixe respectée : le déchargement doit s'effectuer dans l'heure suivant l'arrivée du transporteur sur le site du destinataire.
- Livraison sur une plage horaire respectée ou autres cas : déchargement dans les 2h suivant l'arrivée du transporteur. Au-delà de ce temps, l'immobilisation vous sera facturée 50€/h.

Retour de marchandises

- Les retours de marchandises hors litiges (qualité et erreur de chargement) seront acceptés si la demande intervient dans les 5 jours suivant la livraison et aux conditions suivantes :
- Acceptation des frais logistiques (coût de transport aller-retour, manutention, etc...),
- Palettes complètes et en bon état pour la revente (des photos de vérification vous seront demandées).

Pour toute livraison sur une île de France métropolitaine, les conditions et tarifs seront étudiés au cas par cas par URSA.