CADRE DE REPONSE

25A0115 – Jeux et jouets

*Lot 1 : Jeux et jouets pédagogiques et matériel de loisirs créatifs*

Le présent cadre de réponse complété par le candidat constitue sa proposition technique.

Ce cadre de réponse est exhaustif : toutes les rubriques du cadre de réponse doivent être renseignées par le candidat, selon les indications données, elles peuvent être redimensionnées autant que nécessaire.

**Raison ou dénomination sociale :**

**Adresse :**

**Numéro SIRET :**

**Numéro de téléphone**

**Courriel :**

**CRITERE 2 - VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE**

**1- Caractéristique technique**

**1.1 – Qualité intrinsèque du produit**

Pour chacun des produits listé dans le BPU, le candidat :

* Indiquera ci-après le descriptif technique (avec photo de l’article à l’appui).

Ou

* Annexera les fiches techniques.

|  |
| --- |
|  |

**1.2 – Normes et labélisations**

Disposez-vous de normes et de labellisations concernent les articles mentionnés au BPU ?

Si oui, lesquelles ?

|  |
| --- |
|  |

**2- Etendue du catalogue**

Annexer le catalogue avec les photos en PDF ainsi que le catalogue en format Excel.

Les articles du catalogue proposés sont dans la limite de l’objet du lot.

Quel est le nombre d’articles correspondant exclusivement à la famille et la gamme de produit listées dans l’annexe financière (bordereau de prix unitaire).

|  |
| --- |
|  |

**3- Logistique**

**3.1 – Traitement des commandes « normales »**

Quel est le délai maximal pour accuser réception de la commande des commandes normales ?

Quel est le délai maximal d’envoi de la commande à compte de l’accusation du bon de commande des commandes normales ?

Quel est le délai maximal pour réceptionner la commande à partir de l’accusation du bon de commande des commandes normales?

*Les délais maximaux à respecter son indiqués à l’article 6 du CCTP*

|  |
| --- |
|  |

**3.2 – Traitement des commandes « urgentes »**

Quel est le délai maximal pour accuser réception de la commande des commandes urgentes?

Quel est le délai maximal d’envoi de la commande à compte de l’accusation du bon de commande des commandes urgentes?

Quel est le délai maximal pour réceptionner la commande à partir de l’accusation du bon de commande urgentes?

*Les délais maximaux à respecter son indiqués à l’article 6 du CCTP*

|  |
| --- |
|  |

**3.3 – Retours**

Que proposez-vous en matière de gestion des retours ? (Erreur de commande ou défaut de produit)

|  |
| --- |
|  |

**3.4 – Taux de service**

Quel est le taux de service constaté (pourcentage de produits livrés à temps dans les références et quantités requises, par rapport à la demande exprimée par le client) ?

|  |
| --- |
|  |

**3.4 – Suivi commercial**

Quel suivi commercial proposez-vous tout au long du marché ?

|  |
| --- |
|  |

**4- Description du service après-vente**

Fournir une description détaillée de votre service après-vente, en incluant les processus de gestion des réclamations, les délais de réponse, et les options de support disponibles

|  |
| --- |
|  |