|  |  |
| --- | --- |
| Logo VetAgroSup original | **QUESTIONNAIRE A COMPLETER IMPERATIVEMENT PAR LE CANDIDAT** |

Le présent document doit impérativement être complété par le candidat. Celui-ci peut fournir des documents annexés.

**NOM DU CANDIDAT :**

**DESCRIPTION DE LA STRUCTURE DU TITULAIRE (RUBRIQUE NON NOTEE)**

* RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Adresse :

Téléphone :

Fax :

Adresse électronique :

Jours et heures d’ouverture :

* INTERLOCUTEUR DEDIE A L’EXECUTION DU MARCHE:

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :

Adresse électronique :

* INTERLOCUTEUR COMMERCIAL (destinataire des remises en concurrence ; possibilité de désigner un interlocuteur par campus:

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :

Adresse électronique de référence pour les remises en concurrence:

**I/ CERTIFICATIONS ET DEMARCHES QUALITE**

Le candidat possède-t-il la certification :

Iso 9001 oui □ non □

Iso 14 001 oui □ non □

Ohsas 18 001 oui □ non □

Autres certifications ou démarches qualité :

**II / TRAITEMENT DES REMISES EN CONCURRENCE (demandes de devis)**

Le candidat décrit comment il prendra en charge les demandes de devis de VetAgro Sup (par exemple : interlocuteur, procédure pour répondre dans le délai imparti, rôle de conseil/appui technique, documents fournis à l’appui du devis…)

Le candidat met-il à disposition un site internet pour visualiser les produits? Si oui, quelles sont les données disponibles pour chaque produit (fiche technique, mode d’emploi…)?

**III/ MODALITES DE LIVRAISON, DE MISE EN SERVICE ET DE REPRISE D’ANCIENS MATERIELS**

Le candidat décrit : ses modalités de livraison (respect des délais, qualité de la livraison, reprise des emballages…); pour les matériels nécessitant une mise en service, une qualification, un étalonnage, une certification etc…, comment et par qui sont réalisées ces prestations ?

Pour la reprise d’anciens matériels lors de la livraison d’un nouveau, quelle est la réglementation applicable et la procédure à suivre ?

Comment le candidat traite-t-il les réclamations en cas de problème lors de la livraison/installation ?

**IV/ SERVICE APRES-VENTE (pendant et après la durée de la garantie)**

Le candidat décrit l’organisation de son service après-vente en distinguant le cas des produits sous garantie ou hors-garantie: le candidat dispose-t-il d’un SAV interne ou est-il externalisé ? jours et heures d’intervention ; délai moyen d’intervention ; coût horaire de la main d’œuvre ; modalités de facturation (forfait ou kilométrique) et coût du déplacement ; existence d’un service de prêt en cas d’immobilisation…Le candidat assure-t-il le lien avec le SAV du fabricant du matériel ?

**V/ MESURES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES MISES EN ŒUVRE DANS L’EXECUTION DU PRESENT MARCHE**