Abidjan, le 15 avril 2019

**GEMA CONSTRUCT**

A l’attention de Monsieur le Directeur Général

Objet : réponse Réclamation sur fournitures

Monsieur le Directeur Général,

Nous accusons réception de votre courrier daté du 3 avril 2019 sous référence 031/GECO-CI/DG/MB/19 et nous prions de trouver ci-dessous nos commentaires :

Comme vous l’avez bien précisé sur vos bons de commande, vous nous avez commandé des produits en acier noir, ces produits sont donc sujets à une corrosion rapide s’ils ne sont pas traités au montage.

Merci de bien vouloir vous rapprocher de votre département montage ou de votre prestataire externe sur l’existence ou non d’un traitement au montage.

Si une société a été mandatée pour le contrôle technique du bâtiment, elle peut certainement aussi vous en informer.

A ce titre d’ailleurs, nous ne pouvons que vous conseiller de prendre des produits galvanisés qui sont beaucoup moins sensibles à la corrosion surtout dans des environnements aussi hostiles au plan climatique.

De plus, vous avez constaté que vos commandes n’ont été livrées que partiellement par notre société car étant en rupture de stocks à cette période-là, vous avez donc été obligé d’utiliser des produits ne provenant pas de chez nous et nous en sommes désolés mais cela a pour conséquence que nos produits ont été mélangés avec d’autres .

Enfin, tous nos produits sont certifiés matière et sur les 450 clients que nous avons sur ces mêmes produits, nous n’avons jamais eu une seule réclamation, bien au contraire, nos clients louant la qualité de nos produits. 

Au regard des éléments ci-dessus, vous comprendrez que nous ne pouvons pas accéder à votre demande de remplacement, par contre, nous vous réitérons comme nous l’avons fait par le passé, la possibilité de signer avec votre structure un contrat cadre avec une grille tarifaire très intéressante et vous permettant de bénéficier de produits certifiés, de nos conseils d’expert mais aussi d’une traçabilité des produits sur toute la chaîne.

Entre temps, nous vous prions de recevoir Monsieur le Directeur Général, nos respectueuses salutations.

Pierre-Louis BOUDIER

Responsable des Opérations