

COMMANDES ET SERVICE APRÈS-VENTE

À lire attentivement !

COMMANDES DE JEUX DE CORDES ET DE 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 e-mail le formulaire le plus adapté à vos besoins, sur simple demande à cordes@artpianos.fr.

Pour passer une commande

- **Privilégiez toujours l'utilisation de l'un de nos bons de commande.**

Si toutefois cela n'était pas possible, utilisez quoi qu'il arrive notre nomenclature (voir le schéma de corde présent dans le bon de commande) pour commander vos cordes.

L'utilisation d'une autre nomenclature ou de bons de commande provenant d'autres entreprises peut entraîner des erreurs ou nécessiter des échanges complémentaires avant que la commande puisse être traitée..

- **La commande doit être complétée lisiblement et tous les éléments utiles doivent y figurer.**

Évitez notamment les cotes sans nomenclature, ainsi que les commandes transmises en plusieurs fois, par e-mail, courrier puis téléphone, etc.

- **Les commandes doivent être passées par courrier postal ou par e-mail.**

Seules les commandes au détail d'une à trois cordes maximum peuvent être passées par téléphone.

Évitez les commandes par SMS, nous ne prenons pas les commandes sur répondeur.

Informations nécessaires pour les cordes au détail

La résistance à la traction des cordes utilisées par les fabricants de pianos varie en fonction du diamètre, mais surtout du type d'acier employé. À diamètre égal et pour une même note, le pourcentage de sollicitation et donc la charge de rupture peuvent différer selon le type d'acier utilisé.

Par ailleurs, les différents coudages, bouclettes et ergots affaiblissent l'acier, le rendant plus fragile à ces endroits.

Pour résumer : les fabricants de pianos utilisent ou ont utilisé des cordes présentant des caractéristiques qui peuvent être différentes de celles des cordes Röslau modernes (ou Paulello type M), aujourd'hui les plus couramment employées.

Dans certains cas, une corde de remplacement peut casser, souvent au niveau de la bouclette française. À l'inverse, une corde présentant un pourcentage de sollicitation trop bas, et donc sous-tendue, ne produira pas un résultat sonore optimal.

Pour éviter ces désagréments, il est parfois nécessaire de modifier légèrement la ou les cordes de remplacement commandées, après vérification du type d'acier que nous pouvons utiliser (Röslau ou Paulello, types XM, 0, 1 ou 2).

• **Pour toute commande de corde au détail, précisez**, en plus des autres renseignements indispensables :

- le nom de la note (et si possible son numéro) ;
- la longueur vibrante* de la corde commandée ;
- la marque et l'époque de l'instrument, si vous les connaissez.

À noter : deux cordes (ou trois s'il s'agit d'une tricorde) d'une même note devraient être remplacées en même temps afin d'éviter des difficultés d'accordage. Cela est d'autant plus important si une modification de la corde est nécessaire.

Vérification du pourcentage de sollicitation

Vous pouvez vérifier et calculer vous-même le pourcentage de sollicitation de vos cordes à l'aide du tableur disponible à l'adresse suivante :

<https://spaulello.com/#strings>

Le type M correspond aux cordes Röslau.

Suivez les instructions du tableur. La contrainte devrait idéalement se situer autour de 50 % pour les premières basses et peut atteindre 60 à 65 % pour les cordes plus fines.

Il est important d'éviter de dépasser 70 %.

Attention aux informations fournies

Les cordes sont fabriquées à partir des éléments que vous nous fournissez.

Vérifiez donc attentivement vos bons de commande et plans de cordes avant de nous les transmettre.

Les commandes correctement renseignées sont traitées en priorité.

Longueur vibrante (LV)

La longueur vibrante est la partie de la corde qui vibre lorsqu'elle est frappée.

Elle se mesure entre la pointe de chevalet et le sillet (ou l'agrafe, selon le cas).

Sans ce renseignement, nous pouvons néanmoins effectuer le calcul à partir de la longueur de filage, mais de façon moins précise.

SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

Afin de faciliter le service après-vente, nous conservons les cordes et jeux de cordes (vos modèles) pendant une durée maximale de 1 à 2 mois.

Les plans de cordes et relevés de cotes sont, quant à eux, conservés sans limite de temps.

En cas d'erreur de notre part, et après vérification, 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) ;
- toutes les cotes et précisions utiles à la vérification et à la fabrication ont été correctement fournies.

Pour toute demande de SAV

- **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 (numéro de facture, date, etc.) permettant d'identifier rapidement la commande concernée.
- Si la ou les cordes défectueuses font partie d'un jeu refait à neuf, précisez le ou les numéros 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 les explications au chapitre précédent).

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

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