

2007

vous êtes client

*you are a customer*



THE FRENCH TOUCH  
EVERYWHERE IN EUROPE\*



**samro**  
Le Moteur de la Semi-Remorque

[www.samro.fr](http://www.samro.fr)

contacts CLIENT

*CUSTOMER contacts*

 **SITE INTERNET**

[www.samro.fr](http://www.samro.fr)

 **MESSAGERIES**

. Général

[info@samro.fr](mailto:info@samro.fr)

 **AUTRES SERVICES**

. Bureau d'études

[bureau-etudes@samro.fr](mailto:bureau-etudes@samro.fr)

. Direction commerciale

[philippe.gaborieau@samro.fr](mailto:philippe.gaborieau@samro.fr)

. Direction industrielle

[dominique.michel@samro.fr](mailto:dominique.michel@samro.fr)

. Export

[magali.saubiez@samro.fr](mailto:magali.saubiez@samro.fr)

. Financement des ventes

[nicolas.david@samro.fr](mailto:nicolas.david@samro.fr)

. Location semi-loc

[info@semi-loc.fr](mailto:info@semi-loc.fr)

. Occasion

[service.occasion@samro.fr](mailto:service.occasion@samro.fr)

. SAV

[sav-samro@samro.fr](mailto:sav-samro@samro.fr)

. Service qualité

[robert.crabeil@samro.fr](mailto:robert.crabeil@samro.fr)

. Service achats

[achats@samro.fr](mailto:achats@samro.fr)

. Service informatique

[thierry.monnier@samro.fr](mailto:thierry.monnier@samro.fr)

 **BLOG**

[philippe.gaborieau.typepad.fr/samro\\_et\\_vous](http://philippe.gaborieau.typepad.fr/samro_et_vous)

## SEG SAMRO

BP 175

ZI DE JERICHO

85203 FONTENAY LE COMTE CEDEX

tél. +33(0)2 51 53 12 13

fax +33(0)2 51 69 00 42

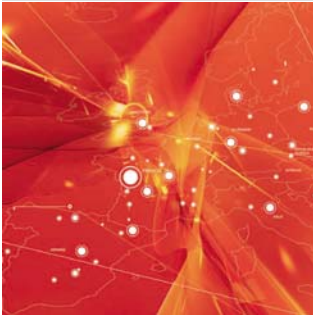
---

Siret 305 836 280 000 19

TVA intracommunautaire FR 14 305 836 280

---

**[www.samro.fr](http://www.samro.fr)**  
[info@samro.fr](mailto:info@samro.fr)



vous souhaitez  
**ACHETER**  
You want  
to BUY

➔ **un véhicule neuf**

*a new vehicle*

- SERVICE COMMERCIAL . SALES DEPARTMENT  
Tel: +33(0)4.77.27.62.16 Fax: +33(0)4.77.28.10.80  
commercial@samro.fr

➔ **un véhicule d'occasion**

*a used vehicle*

- Tel: +33(0)2.51.50.20.20 Fax: +33(0)2.51.50.26.04  
service.occasion@samro.fr / www.samro-occasion.com

vous souhaitez  
**ACHETER**  
de la pièce  
détachée  
You want to  
BUY spares

➔ **de marque SAMRO**

*For a SAMRO vehicle*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.34 Fax: +33(0)2.51.50.00.69

➔ Magasin châssis . Chassis department

- Tel: +33(0)2.51.53.12.23 Fax: +33(0)2.51.50.00.69

➔ Magasin carrosserie . Bodywork department

- Tel: +33(0)2.51.53.12.24 Fax: +33(0)2.51.50.00.69

➔ **de marque BLOND-BAUDOIN**

*For a BLOND-BAUDOIN vehicle*

Magasin châssis & magasin carrosserie  
*Chassis and Bodywork departments*

- Tel: +33(0)2.40.72.28.93 Fax: +33(0)2.51.12.02.63  
richard.durieux@samro.fr

➔ **de marque TROUILLET & FONTENAX**

*For a TROUILLET & FONTENAX vehicle*

➔ Magasin châssis . Chassis department

- Tel: +33(0)4.77.27.62.19 Fax: +33(0)4.77.27.62.20  
trouillet@samro.fr

➔ Magasin carrosserie . Bodywork department

- Tel: +33(0)4.77.27.48.62 Fax: +33(0)4.77.27.62.20  
trouillet@samro.fr



# contacts CLIENT

CUSTOMER contacts

vous souhaitez  
**UN DEVIS DE  
REPARATION**  
pour un matériel

*You want a  
REPAIR ESTIMATE  
for an item of  
equipment*

➔ **de marque SAMRO**

*For a SAMRO vehicle*

Michel De PARIS

• Tel: +33(0)4.75.03.39.33 Fax: +33(0)4.75.03.19.56

➔ **de marque BLOND BAUDOIN**

*For a BLOND-BAUDOIN vehicle*

Pascal HAURAIX

• Tel: +33(0)2.40.72.28.89 Fax: +33(0)2.40.72.28.71

➔ **de marque TROUILLET**

*For a TROUILLET vehicle*

Serge BLANCHARD

• Tel: +33(0)4.77.27.48.62 Fax: +33(0)4.77.27.62.20

vous recherchez  
*You need*

➔ **un financement** de véhicule neuf ou d'occasion  
*finance for a new or second-hand vehicle*

• Tel: +33(0)2.51.00.09.09 Fax: +33(0)2.51.00.77.28  
nicolas.david@samro.fr

➔ **une location** courte, moyenne ou longue durée  
*You are looking for short, medium or long-term hire*

• Tel: +33(0)2.51.00.09.09 Fax: +33(0)2.51.00.77.28  
nicolas.david@samro.fr

vous souhaitez  
*You want to*

➔ **joindre le service homologation**

*contact the certification department*

• Tel: +33(0)4.77.27.48.52 Fax: +33(0)4.77.28.10.80  
bernard.chagneux@samro.fr



vous souhaitez  
joindre  
*You want to  
contact*

➔ **le service facturation véhicules occasion**  
*the invoice department for second-hand vehicles*

- Tel: +33(0)2.51.50.20.20      Fax: +33(0)2.51.50.26.04  
service.occasion@samro.fr

➔ **le service facturation pièces détachées**  
*the spares invoice department*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.12      Fax: +33(0)2.51.69.04.38  
nicolas.cabon@samro.fr

➔ **le service comptabilité clients**  
*the customer accounts department*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.15      Fax: +33(0)2.51.69.04.38  
d.lecomte@samro.fr

vous souhaitez  
*You want*

➔ **obtenir un délai de fabrication**  
*a manufacturing completion date*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.07      Fax: +33(0)2.51.69.00.42  
gerard.boeuf@samro.fr

➔ **obtenir un délai de livraison**  
*a delivery date*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.18      Fax: +33(0)2.51.69.75.56  
anita.fauger@samro.fr

➔ **joindre le service facturation véhicules neufs**  
*to contact the invoice department for new vehicles*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.10      Fax: +33(0)2.51.69.00.42  
marie-pierre.franchi@samro.fr





## **voiture véhicule est en panne**

*Your vehicle is unserviceable*

**24/24 H**  
24/7



### **contactez le service SAV**

*Contact the After Sales Department (SAV)*

- Tel: +33(0)3.91.83.02.28 Fax: +33(0)3.91.83.02.29  
thierry.bras@samro.fr  
voir SAV assistance 24/24h page suivante.  
*see 24/7 SAV assistance next page*

Vous souhaitez  
faire jouer  
la garantie  
(valable les 12  
premiers mois)

*You want to  
invoke the  
guarantee clause*



### **contactez le service garantie**

*Contact the guarantee department*

- **attention, voir procédure à respecter page 7**  
*Warning! Note procedure to be followed - see page 7*



## **voiture véhicule et sa livraison**

*Your vehicle and its delivery*

voiture véhicule  
**n'est pas  
conforme lors  
de la livraison**

*Your vehicle was  
defective on  
delivery*

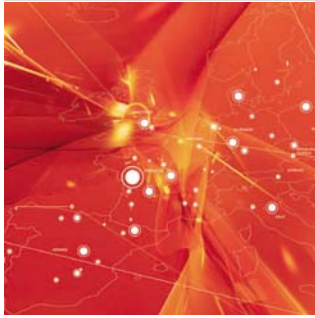


### **contactez le service qualité**

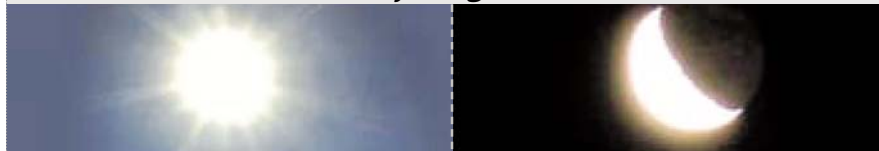
*Contact the Quality Department*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.17 Fax: +33(0)2.51.69.74.72  
robert.crabeil@samro.fr





 **En cas de difficultés SAV ASSISTANCE 24/24 H**  
*In case of difficulty ring SAV ASSISTANCE 24/7*



### JOUR

**de 8h 00 à 19h 00**  
*DAY / Between 8 am and 7 pm*

 Préparez votre appel,  
appelez le SAV groupe SAMRO  
au +33(0)3.91.83.02.28

*Call the SAMRO group SAV on  
+33(0)3.91.83.02.28*

 Notre SAV vous écoute  
et vous met en relation avec  
le point service le plus proche

*Our SAV will note the details and put  
you in touch with the nearest available  
service agency*

 Un dépanneur spécialiste  
des véhicules SAMRO  
est aussitôt dépêché

*An engineer specialising in SAMRO  
vehicles will be sent as soon as possible*

 Votre véhicule est le plus souvent réparé sur place, sinon il est  
remorqué et réparé dans nos ateliers.


*Your vehicle will usually be repaired in  
situ; otherwise it will be recovered and repaired in our workshops*

**Vous souhaitez des services complémentaires, si toutes nos lignes  
sont occupées, veuillez nous adresser un fax au +33(0)2.51.69.00.42**  
**Nous nous engageons à vous répondre sous 24 heures.**

*If you want additional services, or if all our lines are busy,  
please send a fax to +33 (0)2.51.69.00.42  
We undertake to respond within 24 hours.*

### NUIT

**de 19h 00 à 8h 00**  
*NIGHT / Between 7 pm and 8 am*

 Appelez notre service  
assistance de nuit au  
+33(0)3.88.72.08.32

*Call our night call-out service on  
+33 (0)3.88.72.08.32*

 Le standard d'appel d'urgence  
de l'assistance service 24/24  
est à votre écoute

*The emergency 24/7 call-out  
switchboard will note the details*

 Un dépanneur agréé  
par SAMRO est  
Immédiatement dépêché

*A SAMRO-approved engineer will  
be dispatched immediately*

# formulaire de demande de garantie

Guarantee claim form

JOINDRE  
IMPERATIVEMENT  
COPIE DE CARTE  
GRISE DU VEHICULE



date

You must include a copy of the vehicle registration document

• Tél : 03.91.83.02.28

Fax : 03.91.83.02.29

CLIENT . Customer

NOM . Name

N° IMMAT . Registration N°

AGENCE . Agency

CACHET DE L'INTERVENANT  
Repairer's stamp

**Descriptif demande de garantie ( si travaux > 300 € devis impératif )**  
Description of guarantee claim (if cost > 300 € an estimate is required)

**Pièce et motif remplacement**  
Part and reason for replacement

**référence**  
Part number

Total MO . Total man hours

Taux horaire . Hourly rate

Visa du S.A.V. SAMRO  
Signature of SAMRO SAV

**Adresse de facturation** : EDL, SAV SAMRO - Parc d'Entreprises  
Billing address : 62 950 NOYELLES-GODAULT

Impératif : Joindre à votre facture copie de ce formulaire dûment complété et visé de notre accord afin de ne pas retarder ( voir bloquer ) le règlement de vos prestations  
**RETOUR DES PIECES OBLIGATOIRE SOUS 48 H**  
EDL, SAV SAMRO - Parc d'Entreprises - 62 950 Noyelles-Godault

Mandatory: Attach to your invoice a copy of this form correctly completed and signed with our agreement to ensure that settlement of your claim is not delayed (or refused). FORMS MUST BE SUBMITTED WITHIN 48 hours  
EDL, SAV SAMRO - Parc d'Entreprises - 62 950 Noyelles-Godault



# traitement des garanties

*Guarantee claim processing*

 Vous allez intervenir sur un véhicule SAMRO et ce au titre de la garantie.

Afin de mener à bien cette opération, nous vous demandons de respecter les 3 points essentiels suivant .

*You are going to carry out work on a SAMRO vehicle under guarantee. To ensure successful completion of this operation, we ask you to respect the following 3 vital points :*

- **1 - Diagnostic de l'intervention à réaliser afin de s'assurer qu'elle entre bien dans le cadre de la garantie.** - *Determine the work to be carried out to ensure that it falls within the terms of the guarantee.*
- **2 - Envoyer le formulaire de garantie ci-joint dûment rempli et accompagné de la copie de carte grise du véhicule.** *Dispatch the attached guarantee form correctly completed along with a copy of the vehicle's registration document.*
- **3 - Procéder au retour des pièces défectueuses par transport messagerie uniquement et sous 48 h maximum (à l'aide du coupon ci-dessous).** *Return the defective parts by courier only and within 48 hours (using the label below).*

**PS :** Nous vous informons que si ces 3 points ne sont pas respectés étape par étape nous ne procéderons pas au règlement de vos prestations. *If these 3 points are not respected in sequence we will be unable to settle your claim.*

**IMPORTANT :** Pour tout changement de pièce(s), nous vous retournons la contre-partie, sauf accord du SAV SAMRO. *Whenever a part or parts is/are changed, we will return to you the equivalent value, unless otherwise agreed by SAV SAMRO.*

Partie à découper  
et à joindre avec  
votre colis  
de retour pièces  
remplacées.

*Section to be cut  
out and included  
with your package  
returning replaced  
components*

**EXPÉDITEUR**  
*Sender*

**Adresse de retour de pièces**  
*Address for return of parts*

EDL  
Parc d'entreprise  
62950 NOYELLES-GODAULT

**Nom du Client** . *Customer name* \_\_\_\_\_

**Immatriculation du véhicule** . *Vehicle registration* \_\_\_\_\_

contacts CLIENT

CUSTOMER contacts

## ↘ Le réseau SAMRO en Europe



△ Sites de production  
*Production plants*

■ Succursales  
*Branches*

● Points services  
*Service workshops*

## SEG SAMRO

BP 175

ZI DE JERICHO

85203 FONTENAY LE COMTE CEDEX

tél. +33(0)2 51 53 12 13

fax +33(0)2 51 69 00 42

---

Siret 305 836 280 000 19

TVA intracommunautaire FR 14 305 836 280

---

[www.samro.fr](http://www.samro.fr)  
[info@samro.fr](mailto:info@samro.fr)





# contacts FOURNISSEUR

*SUPPLIER contacts*

vous souhaitez  
*You want to*

➔ **joindre le service achats**

*contact the Purchasing department*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.22 Fax: +33(0)2.51.51.17.80  
ugo.deneuve@samro.fr

➔ **vous faire référencer**

*be listed*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.21 Fax: +33(0)2.51.51.17.80  
genevieve.gibiard@samro.fr

➔ **joindre le bureau d'études**

*contact the design office*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.19 Fax: +33(0)2.51.69.74.72  
bureau-etudes@samro.fr

➔ **joindre le service comptabilité fournisseur**

*contact the supplier accounts department*

- Tel: +33(0)2.51.53.12.38 Fax: +33(0)2.51.69.04.38  
dominique.buffard@samro.fr

➔ **joindre le service ressources humaines**

*contact the human resources department*

Willy RENO

- Tel: +33(0)2.51.53.12.14 Fax: +33(0)2.51.69.04.38  
w.renou@samro.fr

➔ **joindre le secrétariat de direction**

*contact the management secretariat*

Emmanuelle SIMONEAU

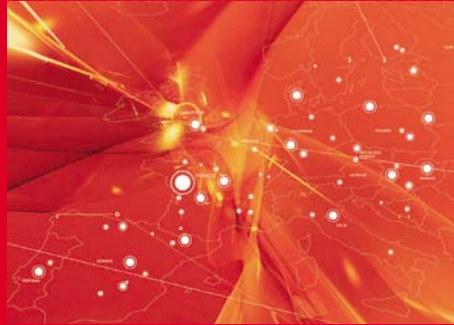
- Tel: +33(0)2.51.53.12.05 Fax: +33(0)2.51.69.00.42  
emmanuelle.simoneau@samro.fr



2007

➔ vous êtes fournisseur

*You are a SUPPLIER*



THE FRENCH TOUCH  
EVERYWHERE IN EUROPE\*



**samro**  
*Le Moteur de la Semi-Remorque*

[www.samro.fr](http://www.samro.fr)

contacts FOURNISSEUR

SUPPLIER contacts