


SILVER	<div><div></div><div>PROCÉDURES SAV</div><div>swap</div></div>	2024
VOS INTERLOCUTEURS :		COORDONNÉES
Directeur Commercial : Sergey OLKHOVSKIY Représentants sav : Fellâ BENALI / Leonel GARCIA contact@swap-europe.com		SARL SWAP-EUROPE 32 impasse Aristide Bergès 31270 Cugnaux 09 70 75 30 30 www.swap-europe.com
DEMANDES SAV		
Toutes vos demandes de prise en charge sous garantie se font sur le site de SWAP https://services.swap-europe.com		
Connectez-vous à votre compte SWAP, si vous ne connaissez pas vos identifiants veuillez faire appel à nos services, Munissez-vous de : Plaque signalétique + N° de série + Facture ou ticket de caisse + Coordonnées du client + Référence de dossier interne puis suivre la procédure ci-dessous : <ul style="list-style-type: none">- Cliquer sur "Faire une demande de prise en charge sav"- Renseigner et sélectionner ensuite les informations qui seront demandées étape par étape- Finaliser le dossier avec l'obtention d'un numéro de Ticket SWAP		
Le suivi des dossiers ainsi que tous les échanges se feront sur les Tickets créés sur SWAP en vous connectant à votre compte client Aucun échange ou remboursement ne sera accepté sans accord préalable de SWAP, aucun traitement ne sera fait par fax, mail ou autres.		
LES GARANTIES PROPOSÉES PAR LE FOURNISSEUR		
Durée	2 ans pièces et MO Certaines pièces ont une garantie limitée, référez-vous au document " Conditions générales de garantie "	
Seuil de faible valeur	60€ HT Sont exclues les pannes liées à une mauvaise utilisation ainsi qu'aux pièces d'usures, accessoires et consommables Après validation de SWAP par une Attestation de non réparation (ANR), le client final peut être remboursé.	
Panne au déballage	10 jours calendaires au plus tard après la date d'achat Panne constatée au moment où l'utilisateur déballe et démarre le produit. SWAP se réserve le droit de demander une expertise en station agréée de son réseau. Après validation de SWAP par une Attestation de non réparation (ANR), le client final peut être remboursé.	
Panne répétitive	A partir de la 3ème panne avérée, munissez-vous des N° de Ticket SWAP précédents et contactez SWAP	
Réparation	Une fois le Ticket créé sur SWAP, se rapprocher systématiquement de la station agréée préalablement sélectionnée afin de vérifier ses disponibilités, définir ses délais d'intervention ainsi que ses conditions de facturation dans le cas d'une réparation non prise en charge sous hors garantie etc... Veuillez vous référer au document "Conditions générales de garantie" Avant tout envoi, le produit doit être complet avec tous ses accessoires et soigneusement emballé dans un carton adapté, en cas de validation de l'Attestation de non réparation (ANR) le client final peut être remboursé	
Transport Aller	à la charge du Point de vente	
Transport Retour	à la charge de SWAP (sauf si la garantie est dénoncée par la station agréée)	
Délais de réparation max.	21 jours ouvrés à compter de la date de réception du produit par la station agréée SWAP (au-delà de ce délai, un accord pour avoir peut être demandé par le client)	
Avoirs	Les avoirs sont émis sous 30 jours à la Centrale ou au Point de vente selon l'acheteur, après validation de l'ANR le produit doit être conservé 1 mois pour contrôle ou inspection par SWAP	
LES PIÈCES DÉTACHÉES		
Manquantes ou cassées au déballage	10 jours calendaires au plus tard après la date d'achat Dans le cadre d'une casse d'une pièce détachée, des photos peuvent être demandées	
Pièces hors garantie	Commandes sur le E-shop, www.swap-europe.com , la recherche se fait par référence de produit Si produit ou pièce non référencées : en faire la demande sur le site (descriptif produit + pièce) dans "Chercher la réponse à ma demande"	
Délais de fourniture	Si pièces disponibles = entre 2 et 4 jours ouvrés Si pièces en ruptures = voir délai d'approvisionnement annoncé sur le site	
Remise appliquée	15%	
Frais de port et de traitement	Entre 7€ et 15€ HT	
STATIONS TECHNIQUES AGRÉÉES		
Vous trouverez nos stations agréées sur https://services.swap-europe.com/map		
AUTRES		
N'hésitez pas à faire appel à SWAP pour toute autre question dans " Chercher la réponse à ma demande " sur https://services.swap-europe.com Notre équipe reste à votre écoute au 09 70 75 30 30		