


GOLD	PROCÉDURES SAV BUILDER 	2023
VOTRE INTERLOCUTEUR SAV :		COORDONNÉES
Directeur Commercial : Sergey OLKHOVSKIY Représentants SAV : Fellâ BENALI / Leonel GARCIA		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 sont à faire 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		
<ul style="list-style-type: none">- Cliquez sur "Faire une demande de prise en charge sav"- Remplissez et sélectionnez ensuite les informations qui vous seront demandées- Finalisez votre demande, un numéro de Ticket sera attribué à votre demande		
Le suivi de votre demande ainsi que les échanges se feront par ce dossier (Ticket) 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 ou mail)		
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	80 € 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, le client final peut être remboursé. Les avoirs sont émis sous 30 jours à la centrale ou au Point de vente, le produit doit être conservé 1 mois pour contrôle ou inspection par SWAP	
Panne au déballage	10 jours calendaires au plus tard après la date d'achat Produit neuf dans son emballage d'origine n'ayant jamais démarré, 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, le client final peut être remboursé. Les avoirs sont émis sous 30 jours à la centrale ou au Point de vente, le produit doit être conservé 1 mois pour contrôle ou inspection par SWAP. Tout produit tombant en panne dans un délai de trois mois après la vente (facture consommateur faisant foi) doit être faire l'objet d'un traitement SAV spécifique: avoir ou remboursement ou réparation prise en charge à 100 % par le fournisseur: dans ce cadre, les pièces techniques d'usure ne feront pas partie des exclusions,	
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 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 d'Attestation de non réparation le client final peut être remboursé	
Transport Aller	à la charge de SWAP	
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 DETACHÉES		
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 machine Si machine ou pièce non référencées : en faire la demande sur le site (descriptif machine + 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		