


BROZE	<div>PROCÉDURES SAV</div> <div></div>	2019
VOS INTERLOCUTEURS :		COORDONNÉES
Directeur Commercial : Sergey OLKHOVSKIY Représentants sav : Anessa ISIDORE / 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 Certaines pièces ont une garantie limitée, référez-vous au document "Conditions générales de garantie"	
Seuil de faible valeur	Ces garanties ne concernent pas le contrat Bronze	
Panne au déballage		
Panne répétitive		
Réparation		
Transport Aller		
Transport Retour		
Délais de réparation max.		
Avoirs		
LES PIECES 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 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		