

? FAQ

Tu as une question générale en lien avec les électroménagers?

Vérifies si la réponse est ici!

- Est-ce que les boulons de transport doivent être retirés par le client ou par les livreurs?**

Retirer les boulons de transport, c'est la dernière étape du déballage. Lorsque le client a une livraison intérieure, c'est de la responsabilité du livreur.

Lors d'une livraison extérieure, c'est de la responsabilité du client.

- En hiver, combien de temps mon client doit attendre pour brancher ses électroménagers à la livraison?**

Pour les appareils contenant du gaz (réfrigérateur, cuisinière au gaz ou bi-énergie), on recommande un minimum de 4 à 6h.

- Mon client n'as pas de fil pour brancher son lave-vaisselle au mur, c'est normal?**

Oui, la grande majorité des lave-vaisselle viennent plutôt avec une boîte de branchement afin de faire la connexion électrique directement au mur. Le client peut se référer à son manuel d'installation. Il est recommandé de faire affaire avec un installateur, mais ce n'est pas obligatoire pour la garantie.

- Mon client n'a pas de tuyaux d'entrée d'eau pour son lave-vaisselle, c'est normal?**

Oui, les lave-vaisselles vienent avec le tuyau de sortie d'eau, mais pas l'entrée d'eau. Vous pouvez le référer en succursale, nous avons ces pièces disponibles pour les clients.

- **Mon client n'a pas de tuyaux d'entrée d'eau pour sa laveuse, c'est normal?**

Oui, les laveuses viennent avec le tuyau de sortie d'eau, mais pas les entrées d'eau. Vous pouvez le référer en succursale, nous avons ces pièces disponibles pour les clients.

- **Mon client n'a pas de tuyaux de sortie d'air pour sa sécheuse, c'est normal?**

Oui, les sécheuses ne viennent pas avec le tuyau de sortie d'air. Vous pouvez le référer en succursale, nous avons ces pièces disponibles pour les clients.

- **Ça veut dire quoi, concrètement, DOA?**

DOA signifie *Dead on Arrival*. Cela indique qu'aucune alimentation électrique ne passe dans le produit et que celui-ci ne s'allume pas du tout.

Un produit qui reçoit de l'électricité mais qui ne remplit pas sa fonction principale n'est pas considéré comme DOA.

Exemple : un réfrigérateur qui s'allume mais ne refroidit pas n'est pas un DOA.

- **Il y a de l'eau dans le fond de la cuve de la laveuse / lave-vaisselle de mon client, est-ce que c'est un produit de retour? A-t-il été utilisé?**

Les appareils qui nécessitent de l'eau pour le fonctionnement tels que les laveuses et lave-vaisselle sont testés en usine avant d'être mis en boîte. C'est donc normal que des résidus d'eau restent dans la cuve.



ALPHA



Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Alpha (Distribution AVG)
Marques incluses	Alpha
Site web	www.meublesrd.com
Téléphone SAV	1-833-902-4281
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique, souvent à l'intérieur du produit et à l'arrière



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Prendre infos client, photos, SN etc;- Ouvrir ADS;- Faire <u>resélection</u>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 48h- Offrir dédommagement, si refus procédure normale <u>de resélection</u>
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Prendre infos client, photos, SN etc;- Ouvrir ADS;- Faire <u>resélection</u>
Bris mécanique dans les 48h :	<ul style="list-style-type: none">- Prendre infos client, photos, SN etc;- Ouvrir ADS;- Faire <u>resélection</u>

Attention! Info importante concernant ce fabricant

La marque **Alpha** est une marque « maison » de **Meubles RD**, distribuée par **AVG**.
Nous couvrons **100 % des dossiers** pour cette marque.

Cependant, la marque **n'existe plus**. Ainsi, lorsque les clients sont toujours sous garantie,
vous devez les diriger vers la nouvelle sélection de produits.

Si vous devez :

- référer le client à des techniciens externes, **ou**
- faire un appel de service pour le client,

Il est **important** d'indiquer au technicien qu'il s'agit de produits **Avant-Garde (AVG)**, car plusieurs ne connaissent pas la marque Alpha et pourraient refuser la réparation. La plupart des techniciens sont toutefois familiers avec **AVG**.





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Distribution Avant-Garde / Distinctive
Marques incluses	AVG
Courriel	service@distinctive-online.com
Téléphone SAV	1-800-361-0799
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique, souvent à l'intérieur du produit et à l'arrière

💡 Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour personne responsable lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Délai pour déclaration au fabricant : 48 heures (accepte les preuves de déclaration)- Compensation client à l'interne? Non- Procédure d'envoi : Requête enfant, client en CC.

Bris mécanique dans la première année :

- Envoyer la demande au fabricant en requête enfant ;
- Mettre client en CC ;
- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;
- Attendre le retour du fabricant pour fermer la requête.

Bris mécanique dans le premier 48h :

- Envoyer la demande normalement et assurer un suivi encore plus serré avec le client



BROAN



Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Broan
Marques incluses	Broan
Courriel SAV	ven-tech@venmar.ca
Téléphone SAV	1-800-567-1484
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique du produit, ou sur la boîte

Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Délai pour déclaration au fabricant : 48h- Compensation client à l'interne? Non- Procédure d'envoi : Requête enfant, client en CC.
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande au fabricant en requête enfant ;- Mettre client en CC ;- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;- Fermer requête principale;- Attendre le retour du fabricant pour fermer en interne la requête enfant.
Bris mécanique dans le premier 48h :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande normalement et assurer un suivi encore plus serré avec le client



DANBY



Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Danby
Marques incluses	Danby
Site web	www.danby.com
Téléphone SAV	1-800-263-2629
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique, souvent à l'intérieur du produit et à l'arrière



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Prendre infos client, photos, SN etc;- Ouvrir ADS;- Faire échange <p><u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u></p>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 48h- Offrir dédommagement, si refus procédure normale d'échange
Bris mécanique dans la première année, en dehors des 30 premiers jours :	<ul style="list-style-type: none">- Créer une demande via le site web du fournisseur
Bris mécanique dans les 30 premiers jours :	<ul style="list-style-type: none">- Prendre infos client, photos, SN etc;- Ouvrir ADS;- Faire échange <p><u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u></p>





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Electrolux
Marques incluses	Electrolux, Frigidaire
Courriel SAV	consommateur.canada@electrolux.com
Téléphone SAV	1 (800) 265-8352
Où trouver le numéro de série?	https://support.electrolux.ca/support-articles/article/ou-puis-je-trouver-mon-modele-et-mon-numero-de-serie?locale=fr-CA



Petits Électros [Micro-ondes, Hottes, Aspirateurs etc]

Attention : Les refroidisseurs à vins / celliers ne sont pas de petits électros.

Type de situation	Actions à poser
Bris esthétique	- Déclarer au fabricant dans les 30 jours suivant la livraison
Problème mécanique	- Vérifier le fonctionnement de l'appareil - Avoir en main : numéro de série (SN) et photos - Ouvrir une ADS et échanger
Échange confirmé	- NE PAS fermer l'ADS - NE PAS jeter l'appareil sans autorisation - Ramassage requis pour compléter le dossier

Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour Diane lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Délai pour déclaration au fabricant : 30 jours- Compensation client à l'interne? Oui- Procédure d'envoi : Requête enfant, client en CC. <u>Offrir dédommagement, si refus envoyer la demande au fabricant normalement.</u> <u>Ne pas informer Electrolux du dédommagement déjà offert.</u>
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande au fabricant en requête enfant ;- Mettre client en CC ;- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;- Attendre le retour du fabricant pour fermer la requête.

Bris mécanique dans le premier 48h :

- **Attention! La requête doit avoir été ouverte et traitée dans les 5 jours suivant la livraison pour pouvoir demander un crédit. Si ça fait plus de 5 jours que le client est livré lors de votre prise d'action, veuillez traiter le dossier comme un "Bris mécanique dans la première année"**

- Avoir en main vidéos 360, etc + SN;
- Ouvrir ADS, faire échange normalement

Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.

 **[RA [Autorisation de retour du fabricant]]**

Étapes à suivre :

1. **Appeler le client** : même modèle, nouvelle sélection ou remboursement (si permis)
2. **Ouvrir une ADS**
3. **Ajouter SN, photos et infos pertinentes**
4. **Créer le contrat d'échange**
 - Indiquer la **raison du retour** et ajouter le **RA** dans les **instructions**

Seul Electrolux peut autoriser le retour d'un gros électroménager.

Habituellement, la personne responsable reçoit le RA et nous le transmet via une requête interne.

Si vous recevez un RA dans vos requêtes personnelles, ou dans vos courriels, il est impératif de transférer celui-ci à la personne responsable lors du traitement de celui-ci.

 **Éléments importants**

Sujet	Détails
Dédommagement interne?	Oui
Comment contacter le fabricant?	Requête enfant dans Salesforce
Quand créer un ADS?	RA, Échange pour appareils DOA, Dédommagements, etc
Notes internes	Laisser l'ADS ouvert seulement si le dossier est en attente ou que vous n'avez pas de formulaire de RA.





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Forno
Marques incluses	Forno
Site web / Formulaire	https://forno.ca/support/
Téléphone SAV	1-866-231-8893
Où trouver le numéro de série?	https://forno.ca/find-your-model-number/



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour la personne responsable lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>

Bris esthétique

- Avoir en main photos 360 + SN
- Ouvrir ADS et offrir dédommagement;
- Si refus dédo, faire corriger le bris.
- Si le bris ne peut être corrigé, faites un échange.

Les défauts esthétiques FORNO sont pris en charge par Meubles RD à 100%.

Identifier Marie-Soleil Lesieur dans la requête pour une demande de changement de pièce. Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com pour m'en aviser.

Bris mécanique dans les 2 ans suivant la livraison :

- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service Forno (formulaire) ;
- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise en leur nom;
- Fermer requête principale;
- C'est le client qui recevra le courriel de confirmation, invitez-le à vérifier ses courriels indésirables.

Bris mécanique dans le premier 48h :

- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service Forno (formulaire) ;
- Assurer un suivi encore plus serré avec le client.





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	GE (General Electric)
Marques incluses	Haier, Moffat, Profile, Café, Monogram
Courriel SAV	service@geappliances.ca
Téléphone SAV	1-800-561-3344
Où trouver le numéro de série?	https://www.geappliances.com/ge/find-model-serial-number/



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour le retour en atelier;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>
Bris esthétique et pièces manquantes à la livraison	<ul style="list-style-type: none">- Délai pour déclaration au fabricant : 7 jours.- Compensation client à l'interne? Non- Procédure d'envoi : Requête enfant, client en CC. <u>Envoyer demande incomplète dans les 7 jours et compléter par la suite afin d'éviter de sortir des délais du fabricant.</u> <u>Tri impartition + SAV : Tag Marie-Soleil</u> <u>Lesieur dans la requête pour flag le cas rapidement. / Ouvrir le ticket avec le client si vous l'avez au téléphone.</u>

Bris mécanique dans la première année :

- Envoyer la demande au fabricant en requête enfant ;
- Mettre client en CC ;
- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;;
- Attendre le retour du fabricant pour fermer la requête.

Bris mécanique dans le premier 48h :

- Envoyer la demande normalement et assurer un suivi encore plus serré avec le client



Petits Électros [Micro-ondes, Hottes, etc]

Attention : Les refroidisseurs à vins / celliers ne sont pas de petits électros.

Type de situation

Actions à poser

Bris esthétique

- Doit être déclaré dans les 48h
- Offrir dédommagement, si refus procédure normale d'échange

Problème mécanique

- Vérifier le fonctionnement de l'appareil
- Avoir en main : **numéro de série (SN)** et **photos**
- **Ouvrir un ADS et échanger**

Échange confirmé

- **NE PAS fermer l'ADS**
- **NE PAS jeter l'appareil sans autorisation**
- **Ramassage requis** pour compléter le dossier



RA [Autorisation de retour du fabricant]

Étapes à suivre :

1. **Appeler le client** : même modèle, nouvelle sélection ou remboursement (si permis)
2. **Ouvrir une ADS**
3. **Ajouter SN, photos et infos pertinentes**
4. **Créer le contrat d'échange**
 - Indiquer la **raison du retour** et ajouter le **RA** dans les **instructions**

Seul GE peut autoriser le retour d'un gros électroménager.

Habituellement, Diane reçoit le RA et nous le transmet via une requête interne.

Si vous recevez un RA dans vos requêtes personnelles, ou dans vos courriels, il est impératif de transférer celui-ci à Diane lors du traitement de celui-ci.



Éléments importants

Sujet	Détails
Dédommagement interne?	Non
Comment contacter le fabricant?	Requête enfant dans Salesforce
Quand créer un ADS?	RA, Échange pour appareils DOA
Notes internes	Laisser l'ADS ouvert seulement si le dossier est en attente ou que vous n'avez pas de formulaire de RA.





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	LG (Life's Good)
Marques incluses	LG
Site web / Formulaire	https://servicer.lgsupport.com/hc/fr-ca
Téléphone SAV	1 (888) 542-2623
Où trouver le numéro de série?	https://www.lg.com/ca_fr/trouvermodele_serie/



Petits Électros [Micro-ondes, Hottes, Purificateurs d'air, etc]

Attention : Les refroidisseurs à vins / celliers ne sont pas de petits électros.

Type de situation	Actions à poser
Bris esthétique	- Doit être déclaré dans les 48h - Offrir dédommagement, si refus procédure normale d'échange
Problème mécanique	- Vérifier le fonctionnement de l'appareil - Avoir en main : numéro de série (SN) et photos - Ouvrir un ADS et échanger
Échange confirmé	- NE PAS fermer l'ADS - NE PAS jeter l'appareil sans autorisation - Ramassage requis pour compléter le dossier

Téléviseurs LG

Type de problème	Actions à poser
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 48h- S'assurer d'avoir photos des 4 côtés de la boîte- Noter SN- Vérifier que tout est conforme selon la procédure [ici]- Ouvrir ADS- Faire échange- Ne pas fermer l'ADS<u>La boîte doit être intacte et toujours chez le client.</u>
Non fonctionnel à la livraison	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 48h- S'assurer d'avoir photos des 4 côtés de la boîte.- Noter SN- Vérifier que tout est conforme selon la procédure [ici]- Faire échange- Ne pas fermer l'ADS<u>La boîte doit être intacte et toujours chez le client.</u>
Bris mécanique	<ul style="list-style-type: none">- Problème couvert pendant 1 an- Référer le client au fournisseur LG via le formulaire web

Chaises massantes LG

Type de problème	Actions à poser
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service LG ;- Incrire le numéro de la demande (ex: #362485) en titre de la requête du client;- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;- Fermer requête principale;
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour Diane lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>

Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour Diane lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>
Bris esthétique et pièces manquantes	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 48h.- Avoir en main photos 360 + SN- Ouvrir ADS et offrir dédommagement;- Si refus dédo, faire corriger le bris.- Si le bris ne peut être corrigé, faites un échange. <u>Les défauts esthétiques LG sont pris en charge par Meubles RD à 100%.</u> <u>Identifier un coordo ADS dans la requête pour une demande de changement de pièce.</u>
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service LG ;- Inscrire le numéro de la demande (ex: #362485) en titre de la requête du client;- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;- Fermer requête principale;

**Bris mécanique dans
le premier 48h :**

- Envoyer la demande normalement et assurer un suivi encore plus serré avec le client
-

 **RA [Autorisation de retour du fabricant]**

Étapes à suivre :

1. **Appeler le client** : même modèle, nouvelle sélection ou remboursement (si permis)
2. **Ouvrir une ADS**
3. **Ajouter SN, photos et infos pertinentes**
4. **Créer le contrat d'échange**
 - Indiquer la **raison du retour** et ajouter le **RA** dans les **instructions**

Seul LG peut autoriser un retour pour un produit pris en charge sous leur garantie.

Habituellement, Diane reçoit le RA et nous le transmet via une requête interne.

Si vous recevez un RA dans vos requêtes personnelles, ou dans vos courriels, il est impératif de transférer celui-ci à Diane lors du traitement de celui-ci.

 **Éléments importants**

Sujet	Détails
Dédommagement interne?	Oui
Comment contacter le fabricant?	Outil de service LG
Quand créer un ADS?	Dès que nous offrons un dédommagement, RA, Échange pour appareil DOA, etc
Notes internes	Laisser l'ADS ouvert seulement si le dossier est en attente ou que vous n'avez pas de formulaire de RA.



MARATHON



Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Stirling Marathon
Marques incluses	Marathon, Épic
Adresse courriel	customerservice@stirlingmarathon.com
Téléphone SAV	1-844-309-9777
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique, souvent à l'intérieur du produit et à l'arrière



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- <i>Voir Marie-Soleil pour faire la demande au fournisseur, le tout sera envoyé à notre représentant.</i>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Délai pour déclaration au fabricant : 48h- Procédure d'envoi : Envoyer la demande au fabricant en requête enfant
Bris mécanique dans la première année :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande au fabricant en requête enfant ;- Mettre client en CC ;- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise;- Attendre le retour du fabricant pour fermer la requête.
Bris mécanique dans le premier 48h :	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer la demande normalement et assurer un suivi encore plus serré avec le client

Éléments importants

Sujet	Détails
Dédommagement interne?	Non
Comment contacter le fabricant?	Par requête enfant
Quand créer un ADS?	RA



MIDEA



Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Midea
Marques incluses	Midea
Site web / Formulaire	https://midea.dexwell.com/service-request
Téléphone SAV	1-866-646-4332
Où trouver le numéro de série?	Sur le produit directement, sur l'étiquette de production



Procédures à suivre

Type de problème	Procédure spécifique au fabricant
Appareil DOA	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos, vidéos 360, etc + SN;- Ouvrir ADS, faire échange, inscrire notes pour la personne responsable lors du retour en entrepôt;- Si le client refuse d'envoyer tout le nécessaire, on le réfère au fabricant : <u>Aucune exception en cas de DOA pour les photos et vidéos.</u> <u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Avoir en main photos 360 + SN- Ouvrir ADS et offrir dédommagement;- Si refus dédo, faire corriger le bris.- Si le bris ne peut être corrigé, faites un échange. <u>Identifier Marie-Soleil Lesieur dans la requête pour une demande de changement de pièce. Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u>

Bris mécanique dans les 2 ans suivant la livraison :

- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service Midea (formulaire) ;
- Incrire le numéro de la demande (ex: #819562) en titre de la requête du client;
- Aviser le client par téléphone que la demande a été transmise en leur nom;
- Fermer requête principale;

Bris mécanique dans le premier 48h :

- Envoyer la demande au fabricant à l'aide de l'outil de service Midea (formulaire) ;
- Assurer un suivi encore plus serré avec le client.





Infos Manufacturier

Catégorie	Infos
Nom du fabricant	Panasonic
Marques incluses	Panasonic
Courriel SAV	pcicustomercare@us.panasonic.com
Téléphone SAV	1-800-561-5505
Où trouver le numéro de série?	Sur la fiche signalétique du produit



Micro-Ondes

Type de situation	Actions à poser
Bris esthétique	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 30 jours- Client doit avoir encore la boîte intacte et fournir des photos de celle-ci- Vérifier le fonctionnement de l'appareil- Prendre photos, vidéos et SN- Faire échange (dans la boite d'origine) <p><u>Si délai dépassé, référer le client au fournisseur.</u></p> <p><u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u></p>
Problème mécanique	<ul style="list-style-type: none">- Doit être déclaré dans les 30 jours- Client doit avoir encore la boîte intacte et fournir des photos de celle-ci- Vérifier le fonctionnement de l'appareil- Prendre photos, vidéos et SN- Faire échange (dans la boite d'origine) <p><u>Si délai dépassé, référer le client au fournisseur.</u></p> <p><u>Si vous faites un échange, envoyez un courriel à mslesieur@meublesrd.com avec les infos.</u></p>

**Échange
confirmé**

- NE PAS fermer l'ADS
- NE PAS jeter l'appareil sans autorisation
- Ramassage requis avec la boîte d'origine pour compléter le dossier

Garantie : 5 ans pièce, 1 an pièce et main d'œuvre avec Panasonic directement.