



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : FAVEX
Univers : Jardin / Maison

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : SAV
Téléphone : 09.69.36.56.60 (prix appel local)

Mail : sav@favex.fr

Les garanties proposées

- ☐ Garantie main d'œuvre : ____2 ans
☐ Garantie déplacement : ____0 ans
☒ Garantie pièces détachées : ____2 ans

Modes opératoires SAV du fournisseur (sous garantie):

- ☐ L'échange (directement livré au client par le fournisseur)
☐ L'échange (sur entrepôt Elbee, si oui préciser lequel Choisissez un élément.),
☐ La demande d'avoir,
☒ La réparation du produit,
☒ Les pièces détachées (sur entrepôt ou chez le client),
☐ La remise commerciale sur prochaine facture
☐ Autres : Cliquez ici pour taper du texte.

En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition 7 jours ouvrables
Le transporteur utilisé La POSTE

Où sont livrées les pièces :

- ☒ Au domicile du client
☐ entrepôt (à préciser) Choisissez un élément.),

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition 7 jours ouvrables
Le transporteur utilisé MRCI

Où sont livrées les pièces :

- ☒ Domicile du client / ☒ entrepôt (à préciser) Le transporteur est choisi en fonction du produit

En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire non
Si autres documents à fournir préciser : aucune destruction ne peut être effectuée sans notre accord préalable

En cas de réparation du produit :

Documents à pré-remplir oui
Préciser lesquels Dossier SAV avec N° propre à ELBEE + facture client
Si demande d'expertise du produit par vos services, merci de préciser :

En cas de remise commerciale :

La personne à contacter si différente : Directeur Commercial Patrick MARTIN

Abandon ou reprise des articles :

En cas de demande d'échange ou d'avoir, merci de préciser si vous souhaitez :

- ☐ L'abandon du produit
☒ La reprise et la remise du produit sur votre entrepôt (préciser l'adresse) SAV FAVEX 39 Rue de Gombault 41200

ROMORANTIN. Aucun retour ne peut être effectué sans que nous ayons préalablement transmis un Bon d'Accord de Retour.

Commentaires : Veuillez trouver ci-joint notre procédure SAV. Nous privilégions un premier contact téléphonique avec le client afin d'effectuer des essais en direct avec lui car bien souvent nous solutionnons le problème sans nécessiter le retour du produit. Concernant les problèmes liés au transport du produit (chocs) nous prenons en compte uniquement les dossiers qui font apparaître des réserves valides (la mention sous réserve de déballage n'a aucune valeur juridique) afin de pouvoir engager un litige avec le transporteur. Les produits doivent être contrôlés en présence du transporteur et refusés s'ils présentent une anomalie. Le retour des produits doit se faire uniquement par transporteur, avec la poste nous ne pouvons contrôler les produits.

PROCEDURE SAV FAVEX

SOUS GARANTIE

1/ RESPONSABLE SAV :

M. Patrice ROSEC
Tel 09 69 36 56 60 (prix appel local)
Fax 02 77 41 01 68
Mail : sav@favex.fr

Adresse postale :
FAVEX SAV
39 RUE DE GOMBAULT
41200 ROMORANTIN LANTHENAY

2/ HORAIRES HOTLINE SAV

Du lundi au Vendredi : de 8h30 à 12h 30

3/ INTERLOCUTEURS

Pendant la durée de garantie nos interlocuteurs sont les services SAV et/ou Clients des magasins ou distributeurs.

4/ LES DEMANDES

Avant toute demande formelle, nous conseillons vivement qu'un interlocuteur magasin ou que le client final prenne contact avec notre service au 09 69 36 56 60 (n° Azur – coût d'une communication locale) pour un premier diagnostic.

Les demandes des magasins ou distributeurs, pour être enregistrées, doivent être envoyées par mail ou par fax.

Pour être acceptées, les demandes de prise en charge doivent obligatoirement comporter :

- Un numéro unique de dossier SAV propre au magasin ou au Distributeur.
- Le code à barres (EAN 13) du produit, sa référence FAVEX, ou sa référence constructeur (présente sur la notice).
- Une copie de la preuve d'achat (date de départ de la période de garantie)

Le service SAV de FAVEX peut également demander des photos de l'appareil ou de la pièce défectueuse.

A réception de ces documents, le SAV FAVEX fournira, si nécessaire, un Bon d'accord de Retour (DDS), avec une référence FAVEX, qui devra accompagner le produit.

Aucun retour de produit ne sera accepté sans ce document (DDS)

Dans certain cas, le SAV pourra adresser directement la pièce de rechange au magasin ou au distributeur, ou à la demande de celui-ci, directement au client final.

5/ LE SERVICE

Tous nos produits, sauf mention contraire, sont garantis pièces et main d'œuvre pour une durée de deux ans. Cette période démarre à la date d'achat du produit par le consommateur final.

Les consommables sont exclus du champ de cette garantie.

Notre Service Après-Vente se définit selon les besoins :

- Par une assistance téléphonique
- Par l'envoi de pièces détachées
- Par le retour de l'appareil pour intervention

Nos interventions sont garanties 1 an, date du Bon d'accord de Retour (BR).

Les frais de transport de retour à notre atelier sont à la charge du magasin ou du distributeur. FAVEX prend à sa charge le coût de renvoi du produit.

6/ DELAI

Le retour d'un produit réparé est effectué sous 10 jours ouvrés à réception de l'appareil dans nos entrepôts.

L'envoi des pièces est effectué sous 5 jours ouvrés à réception du dossier complet de la demande SAV du magasin ou du distributeur.

7/ SAV PAYANT

L'envoi des pièces payantes ou le nettoyage d'un appareil (mauvaise utilisation ou absence d'entretien) pendant la durée de garantie est géré par notre SAV avec le magasin ou le consommateur final.

Un devis sera alors établi au magasin ou au consommateur final suivant les procédures du magasin.

Un règlement préalable du devis peut être demandé.

8/ EXCLUSION

- Ne rentre pas dans le cadre de la procédure de retour SAV tout produit qui fait l'objet d'un droit de rétractation de la part d'un consommateur final pour un produit FAVEX acheté auprès d'un de nos distributeurs par le biais d'un site marchand.
- La garantie ne couvre pas les problèmes dus à un manque d'entretien, à un usage différent de celui mentionné dans la notice et à un mauvais montage.
- La garantie est levée en cas de réparation ou d'intervention non autorisée sur l'appareil par une personne étrangère au SAV FAVEX.

PROCEDURE SAV FAVEX HORS GARANTIE

Pour toutes commandes de pièces détachées, merci de nous adresser une vue éclatée du produit en entourant les pièces, la référence fournisseur du produit et la quantité des pièces souhaitées.

Merci de nous transmettre vos coordonnées complètes (adresse de facturation et adresse de livraison) afin de vous adresser un devis.

Le paiement préalable du devis sera obligatoire pour déclencher l'expédition des pièces détachées dans un délai de 7 jours à réception du paiement.

LE CLIENT

Cachet de la société

Nom et Signature de la personne habilitée

Paraphe Client

FAVEX

Cachet de la société

Nom et Signature de la personne habilitée

Patrice ROSEO
FAVEX S.A.
2 Bis Avenue du Président Kennedy
75016 PARIS 2
Tél 33 (1) 45 24 02 50
Fax 33 (1) 45 24 02 50
SIRET 312 3114 00031
FR 67312381114