



Isabelle Risacher <isabelle.risacher@elbee.fr>

Re: Procédure SAV

Gregory Toulemonde <gtoulemonde@innovaxe.fr>
À : Isabelle Risacher <isabelle.risacher@elbee.fr>

29 octobre 2014 05:09

Bonjour Madame Risacher,

Nous ne disposons pas de procédure SAV.
Néanmoins, nos produits sont bien évidemment garantie 1 an sous forme d'avoir sur photo.

Cordialement,

Gregory Toulemonde
1 rue du Vertuquet
59960 Neuville en Ferrain
T 0366721989
P 0616691201

Le 28 octobre 2014 12:08, Isabelle Risacher <isabelle.risacher@elbee.fr> a écrit :

Bonjour,

Conformément à la réglementation et pour la gestion du service après vente, nous avons besoin de votre procédure SAV.

Je vous remercie de bien vouloir mes mes transmettre au plus vite.

Cordialement



Isabelle RISACHER - *Chef de Produits
Jardin*
Tel : +33 (0) 179 97 54 52
Fax : +33 (0) 164 466 915

ELBEE SAS
32 Avenue de l'Océanie - Bât C1 - ZA
Villejust
91940 Les Ulis - Courtaboeuf 3

FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : Innovaxe

Univers :

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Chloe Renard

Téléphone : 0972311763

Mail : crenard@innovaxe.fr

☐ Garantie main d'œuvre : ____ ans

☐ Garantie déplacement : ____ ans

☐ Garantie pièces détachées : ____ ans

Modes opératoires SAV du fournisseur (sous garantie):

X L'échange (sur entrepôt Elbee, si oui préciser lequel: Marolles et Courtaboeuf),

X La demande d'avoir (uniquement s'il n'y a pas d'échange possible)

x Les pièces détachées (sur entrepôt ou chez le client),

En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition sous 10 jours en fonction du volume et du transporteur

Le transporteur colissimo ou Calberson

Où sont livrées les pièces :

x ☐ entrepôt (à préciser) Marolles ou Courtaboeuf,

En cas d'échange :

délai d'expédition sous 10 jours

Le transporteur Colissimo ou calberson

Où sont livrées les pièces :

X entrepôt Marolles ou Courtaboeuf

En cas d'avoir :

Avoir édité uniquement s'il n'y a pas d'échange possible.

Bon de destruction et photo obligatoires pour la demande d'avoir

En cas de réparation du produit :

Non, pas de réparation

En cas de remise commerciale :

Abandon ou reprise des articles :

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

X ☐ L'abandon du produit (accordé sur demande écrite uniquement)

X ☐ La reprise et la remise du produit sur votre entrepôt (Innov'axe 1 rue du Vertuquet, 59960 Neuville en Ferrain) accordé sur demande écrite uniquement.

--