

FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : deco chine

Univers : jardin

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : MALITTE Stéphanie

Mail : sav1@dcb-groupe.com

Téléphone : 0820 690 188

Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : 1 an

☐ Garantie pièces détachées : 1an

☐ Garantie déplacement :

Modes opératoires SAV du fournisseur (sous garantie):

1. La réparation du produit, si réparable (envoi de pièce détachée chez le client)
2. La demande d'avoir, si pas de pièces disponibles

Le client devra adresser ses demandes et réclamations sur l'interface du fournisseur :

[Lien à envoyer au client : dcb-groupe.com](http://dcb-groupe.com)

Les clients devront se connecter et aller dans l'onglet « espace SAV » en haut à droite puis envoyer la demande en renseignant :

N° Commande delamaison + Photos + Facture + Facture + référence fournisseur

Nous aurons la possibilité de visualiser les demandes SAV en cours sur l'interface en nous connectant en tant que distributeur :

Identifiant : Delamaison.fr

Mot de passe : SCSAV

En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition : 14 Jours.

Où sont livrées les pièces :

Chez le client

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition : 14 Jours

Où sont livrées les pièces :

Chez le client

En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire :NON .

Si autres documents à fournir préciser Procédure SAV : Photo + Facture.

En cas de remise commerciale :

La personne à contacter : MALITTE Stéphanie

Téléphone : 0820 690 188

Abandon ou reprise des articles :

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

Au cas par cas, en fonction du problème.