



## FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : UNITEX SERVICE FRANCE

Univers : Literie / Matelas

### Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Cindy VALCESCHINI

Mail : sav@intexcorp.com.fr

Téléphone : 0890.71.20.39

### Les garanties proposées

☒ Garantie main d'œuvre : 2 ans

☒ Garantie pièces détachées : 2 ans

☐ Garantie déplacement : \_\_\_\_ ans

### Modes opératoires SAV du fournisseur (sous garantie):

☒ L'échange (directement livré au client par le fournisseur)

☒ La réparation du produit,

☐ L'échange (sur entrepôt Elbee, si oui préciser lequel Choisissez un élément.),

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

☐ La remise commerciale sur prochaine facture

☐ La demande d'avoir,

☐ Autres : Cliquez ici pour taper du texte.

### En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition : Livraison en 48/72H

Le transporteur utilisé : La Poste ou DPD

### Où sont livrées les pièces :

☒ Au domicile du client

☐ Entrepôt (à préciser) Choisissez un élément.),

### En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition : 48/72H après réception du produit en atelier

Le transporteur utilisé : La Poste ou DPD

### Où sont livrées les pièces :

☒ Domicile du client / ☐ Entrepôt (à préciser) Cliquez ici pour taper du texte.

### En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire Choisissez un élément.

Si autres documents à fournir préciser : Cliquez ici pour taper du texte.

### En cas de réparation du produit :

Documents à pré-remplir non

Préciser lesquels Cliquez ici pour taper du texte.

Si demande d'expertise du produit par vos services, merci de préciser : Dans ce cas, le client reçoit la procédure de retour par email avec toutes les indications nécessaires.

### En cas de remise commerciale :

La personne à contacter si différente : Cliquez ici pour taper du texte.

### Abandon ou reprise des articles :

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

☐ L'abandon du produit

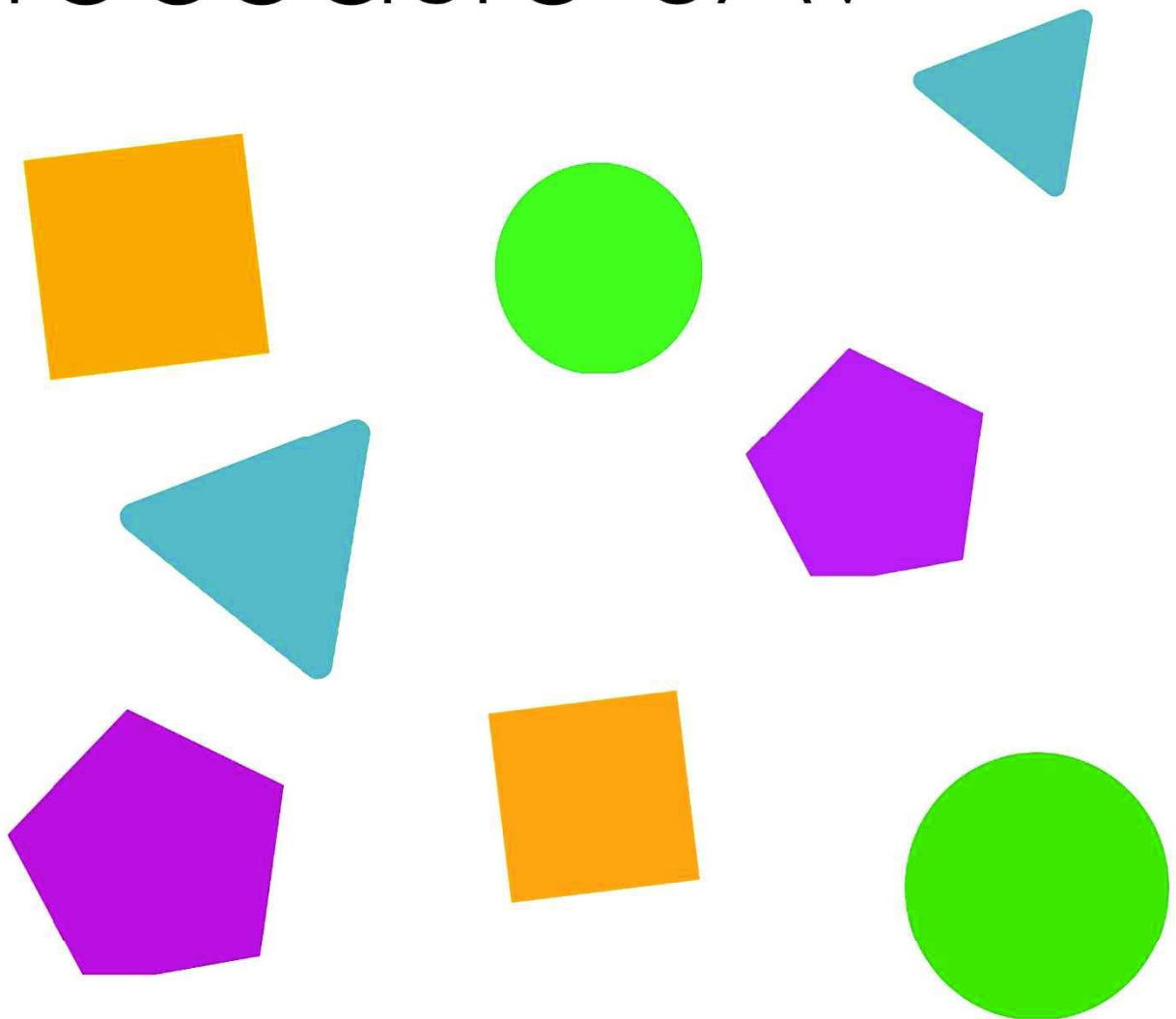
☒ La reprise et la remise du produit sur votre entrepôt (préciser l'adresse) Dans le cas d'une demande d'échange par le client, nous demandons systématiquement le retour de son produit en expertise pour réparation ou échange selon la panne.

### Commentaires :

# INTEX

La marque référence

## Procédure SAV



2016

---

## NOUS CONTACTER

---

- Adresse postale -

UNITEX SERVICE (France) S.A.S.  
Z.A. de Milleure - Bois du Ban n°4  
71480 LE MIROIR

~

- Ligne Professionnels -

03 85 75 64 79

~

- Fax -

03 85 75 64 65

~

- Email Professionnels -

[savpro@intexcorp.com.fr](mailto:savpro@intexcorp.com.fr)

~

- Site internet -

[www.intex.fr](http://www.intex.fr)

**Un nouvel outil pour simplifier vos démarches SAV et celles de vos clients :**

- Le SAV en ligne -

[www.intex.fr](http://www.intex.fr)

*Une ligne dédiée est également disponible pour les particuliers :*

- Ligne Consommateurs -








0 890 71 20 39 (0,25€ par minute)

- Horaires d'ouverture de la hotline -

Du 15 Mai au 15 Août : 9H - 19H (18H le vendredi) sans interruption  
Le reste de l'année : 9H / 12H15 et 13H15 / 17H15 (16H15 le vendredi)

## DUREE DE GARANTIE DES PRODUITS

 Les délais ci-dessous sont applicables aux produits vendus à partir du 01/01/2016.

Catégorie produit	Articles	Durée de garantie à partir de 2016	Visuels
Accessoires Piscines & Spas	Skimmers, Echelles, Bâches (de protection / à bulles), Tapis de sol, Tuyaux, Vannes 6 voies, Vannes d'arrêt, Adaptateurs, Joints et autres accessoires non listés dans le présent tableau	30 jours (Panne au déballage)	
Articles gonflables	<b>Aires de Jeux</b> : 57135NP / 57136NP / 57139NP / 57444NP / 57453NP / 57454NP / 57469NP <b>Piscinettes</b> : 57143NP / 57198NP <b>Structures à rebond</b> : 48259NP / 48260NP / 48264NP / 48267NP	30 jours (Panne au déballage)	
Airbeds Lits d'appoint Mobilier	- Airbeds avec gonfleur électrique ( <i>hors fibertech</i> ), - Mobiliers : 68566NP/68575NP/68881NP/58292EU, - Airbeds Fibertech (avec ou sans gonfleur intégré).	2 ans	
Bateaux	Bateaux et kayaks	2 ans	
Kits Piscines	Liners et structures métalliques	2 ans	
Spas	Structures gonflables et blocs techniques	2 ans	
Appareils Électriques	- Filtrations à cartouche 1,25 / 2 / 3,7 / 5,7 / 9,5 m³/h, - Filtrations à sable 4, 6, 8 et 10m³/h, - Ecostérilisateurs au sel, Générateur d'ozone, - Combinés filtration-stérilisateur au sel, - Robot ( <i>hydraulique</i> ), - Réchauffeur de piscine, - Gonfleurs électriques, - Moteur de bateau, - Lampes de camping et piscine (28688/28689/28690), - Fontaine LED.	2 ans	

**Note** : Les lits d'appoints sans gonfleur, gonfleurs manuels, les matelas de plage et de camping, les autres jouets et articles gonflables non cités ci-dessus sont vendus avec un taux de panne de 3%. Rapprochez-vous de nos services si ce taux est dépassé.

## LE SAV SOUS GARANTIE

Vous retrouverez en **Annexe 1** la classification des défauts pris en charge par notre garantie fabricant.

### ❖ INTEX dispose de 3 solutions de Service Après-Vente :

- **Expertise** : Après contrôle de votre demande, un accord de retour vous est envoyé afin que vous nous retourniez le produit défectueux pour expertise.
- **Echange de l'article défectueux uniquement** (*liner, pompe, ...*) :
  - o **Echange avec demande de retour du défectueux** : Après contrôle de votre demande, un produit de remplacement vous est envoyé. L'article défectueux devra nous être retourné avec l'accord de retour que nous vous faisons parvenir.
  - o **Echange avec destruction** → Après contrôle de votre demande, un produit de remplacement vous est envoyé et nous vous faisons parvenir un accord de destruction pour le produit défectueux.

### ❖ Les étapes du SAV chez INTEX :

#### 1/ Les démarches administratives :

*Nouveau !*

		<b>Demande sur FORMULAIRE PAPIER</b> <i>(Annexe 2)</i>	<b>Demande sur SAV en LIGNE</b>
<b>Action MAGASIN</b>	Complétez et transmettez la demande	✓	✓
<b>Action INTEX</b>	Contrôle de la demande + Envoi de la solution SAV appliquée <i>(Echange anticipé, Expertise, Echange avec destruction)</i>	<b>24 / 48 heures ouvrées</b>	<b>Automatique Délais &lt; 1 heure</b>

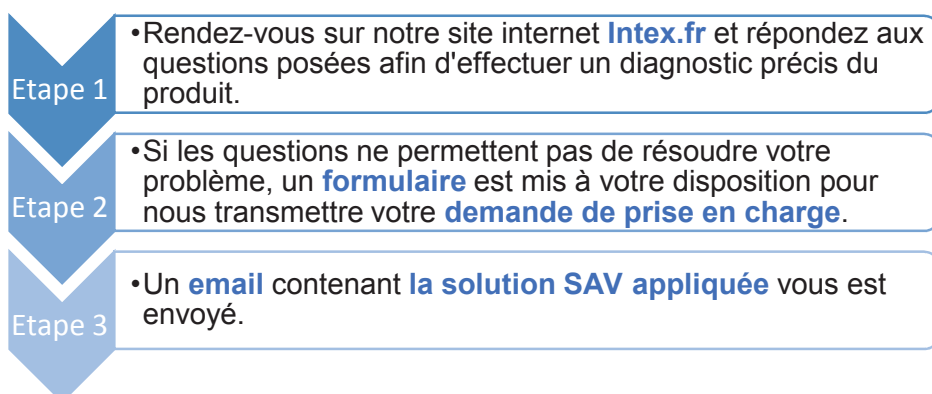
*Nouveau !*

#### - SAV en LIGNE : Diagnostic précis et rapidité de traitement ! -

INTEX met à votre disposition un nouvel outil pour effectuer directement en magasin le diagnostic du produit et procéder à la déclaration de vos demandes de Service Après-Vente.

Vous pourrez diagnostiquer précisément le problème rencontré sur le produit et bénéficier d'une intégration automatique de votre demande de prise en charge SAV dans notre système informatique.

#### → Son fonctionnement :



**- Ce service sera disponible à compter du 01<sup>er</sup> Avril 2016 -**

## LE SAV SOUS GARANTIE (*suite*)

### 2/ Délai et Mode de Transport :

Nouveau !

**Changement Partenaire de Transport :** INTEX fait désormais appel à **CHRONOPOST** pour livrer les colis dans vos magasins.

→ Livraison en 24 heures garantie (*chaque jour avant 13 heures sauf le samedi*).

### 3/ Suivi de Dossier SAV en Ligne :

Nouveau !

INTEX propose désormais un suivi de dossier SAV sur son site internet [Intex.fr](http://Intex.fr). Vous pourrez suivre en quelques clics l'état d'avancement de votre demande de prise en charge SAV, de son enregistrement dans notre système à la livraison du produit en magasin.

→ **Seule condition** : utiliser notre numéro de dossier SAV !

**- Ce service sera disponible à compter du 01<sup>er</sup> Avril 2016 -**

### 4/ Renvoi de l'article défectueux dans le cas d'un échange avec retour du défectueux :

- ❖ Le retour de l'article défectueux propre et sec, accompagné de l'accord de retour INTEX doit être effectué **en port payé**,
- ❖ Le retour concerne **l'article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, armature, ...),
- ❖ Le non-retour de l'article défectueux entraînera la facturation de la pièce de remplacement,  
→ Date limite de retour des articles défectueux : **30 septembre 2016**.
- ❖ Le retour d'accessoires autres que ceux demandés sur l'accord de retour entraînera une facturation supplémentaire pour le renvoi des dits accessoires (**Annexe n°3**).

### 5/ Renvoi de l'article défectueux dans le cas d'un retour expertise :

- ❖ Le retour de l'article défectueux propre et sec, accompagné de l'accord de retour INTEX doit être effectué **en port payé**,
- ❖ Le retour concerne **l'article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, armature, ...),
- ❖ Le retour d'accessoires autres que ceux demandés sur l'accord de retour entraînera une facturation supplémentaire pour le renvoi des dits accessoires (**Annexe n°3**).

### 6/ Remboursement des frais de port aller :

**Au plus tard le 31/12/2016**, le port aller des dossiers pris en charge par la garantie entre le 01/10/2015 et le 30/09/2016 sera remboursé en une seule et unique fois. Le barème de référence est présent en **Annexe n°3**. En cas de facturation de produits défectueux non retournés (*cf paragraphe précédent*), le prix de ces articles sera déduit du montant des remboursements des frais de port.

Pensez à grouper les articles défectueux pour que les remboursements couvrent les frais que vous aurez engagés !

## LE SAV HORS GARANTIE

Vous retrouverez en **Annexe 3** les forfaits de hors garantie.

### Formulaire de Prise en Charge SAV

- Vous transmettez le formulaire par email ou fax en cochant la case "**Hors Garantie**" (*Annexe 2*).
- Vous recevez un accord de retour pour l'envoi du produit en réparation dans nos locaux.
- Suite à l'expertise par nos techniciens, un devis de réparation, de remplacement (*payant*) ou de retour en l'état vous est transmis.

Nous nous engageons à respecter les délais ci-dessous :

Traitement de la Demande par INTEX	Expertise et envoi du devis de réparation	Retour de l'article réparé
24/48 heures ouvrées pour l'envoi de l'accord de retour	72 heures ouvrées à réception de l'article à réparer	24 heures ouvrées à réception du devis accepté et signé

Nouveau !

**Changement Partenaire de transport : INTEX fait désormais appel à CHRONOPOST pour livrer les colis dans vos magasins. Livraison en 24 heures garantie (chaque jour avant 13 heures sauf le samedi).**

### - Consignes pour le retour de l'article en réparation -

- ❖ Le retour concerne l'**article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, armature, ...).
- ❖ Le retour d'accessoires autres que ceux demandés sur l'accord de retour entraînera une facturation supplémentaire pour le renvoi des dits accessoires (**Annexe n°3**).

## LIMITES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE (\*)

- ❖ Si l'article reçu pour expertise sous garantie ne révèle aucun défaut de fabrication, un devis pour les frais d'expertise et de port retour de l'article vous sera transmis. Les montants facturés sont ceux indiqués en **Annexe 3**.
- ❖ La garantie couvre tous les problèmes de fabrication et reconnus comme tels, dans le cadre d'une utilisation habituelle du produit.
- ❖ Les pièces détachées tels que vannes d'arrêts, tuyaux, joints et toutes autres petites pièces subissant une usure normale dans le temps ou l'endommagement d'un produit lié à un hivernage inadapté ne pourra être reconnu comme un défaut de fabrication.
- ❖ Dans tous les cas, nos garanties sont subordonnées à la condition que les produits n'aient pas été modifiés par des services autres que ceux de notre Société et qu'ils fassent l'objet de conditions d'entreposage, de stockage, d'utilisation et de manipulation dans des conditions normales ou conformes aux prescriptions techniques, aux Règles de l'Art et aux précautions normales d'utilisation du produit.
- ❖ **Nous n'effectuons ni avoir ni remboursement. L'absence de preuve d'achat rend la garantie inapplicable.**

\* Se référer à la classification des défauts en **Annexe 1**.

## COMMANDE DE PIECES DETACHEES



Nous mettons à votre disposition sur simple demande notre Catalogue de Pièces Détachées INTEX dans lequel vous pourrez retrouver les éclatés des produits, les références des pièces correspondantes et un bon de commande.

Passez vos commandes par mail à l'adresse [contactcommandes@intexcorp.com.fr](mailto:contactcommandes@intexcorp.com.fr) ou par fax au 03.85.75.64.65.

N'hésitez pas à nous contacter au 03.85.75.64.79 pour plus d'informations ou pour rechercher une référence de pièce détachée.

Pour répondre aux principales demandes de nos clients et faciliter l'achat en libre-service, un box de pièces composé des pièces détachées les plus vendues est disponible sur demande.





## ANNEXE 1 : CLASSIFICATION DES DEFAUTS

	Problème rencontré	Produits Gonflables				Produits Electriques				
		Spas	Liners	Airbeds	Bateaux	Blocs technique Spas	Filtrations Piscines	Ecostérilisateur / Ozonateur	Réchauffeur	Combos Filtration / Stérilisation au sel
Sous Garantie	Soudures défectueuses	✓	✓	✓	✓					
	Trou de Pliage (Panne au déballage 30 jours)	✓	✓	✓	✓					
	Panne moteur			✓		✓	✓	✓	✓	✓
	Cellule / Sonde défectueuse					✓		✓		✓
	Programmeur / Disjoncteur défectueux					✓	✓	✓	✓	✓
Hors Garantie	Trou / Accroc	✓	✓	✓	✓					
	Décoloration	✓	✓	✓	✓					
	Déformation		✓		✓					
	Appareil électrique bricolé					✓	✓	✓	✓	✓
	Média-filtrant encrassé					✓	✓			✓
	Cellule entartrée					✓		✓		✓
	Usure de pièces (tuyaux, vannes, ...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

# DEMANDE DE PRISE EN CHARGE SAV 2016 (ANNEXE 2) **INTEX®**

## COORDONNEES MAGASIN (A COMPLETER)

NOM :

ADRESSE :

CP / VILLE :

TEL : FAX :

EMAIL :

## COORDONNEES CLIENT (A COMPLETER)

NOM :

ADRESSE :

CP / VILLE :

TEL : EMAIL :

**Livraison Directe chez le client ? ☐ Oui ☐ Non**

- Merci de remplir les coordonnées ci-dessus -

## INFORMATIONS DOSSIER SAV (A COMPLETER)

N° DOSSIER MAGASIN :

DOSSIER SUIVI PAR :

DATE D'ACHAT :

## DEMANDE DE PRISE EN CHARGE POUR ACCESSOIRES MANQUANT OU CASSE AU DEBALLAGE (ACHAT < 30 JOURS)

REFERENCE NOTICE	DESIGNATION DE LA PIECE	QUANTITE

## DEMANDE DE PRISE EN CHARGE POUR TOUT ARTICLE (HORS ACCESSOIRES)

REFERENCE ARTICLE :

DESIGNATION ARTICLE :

☐ SOUS GARANTIE

☐ HORS GARANTIE

LINER DE PISCINE	STRUCTURE DE SPA	BLOC TECHNIQUE DE SPA
<input type="checkbox"/> SOUDURE BOUDIN DEFECTUEUSE <input type="checkbox"/> SOUDURE FOND-PAROI DEFECTUEUSE <input type="checkbox"/> TROU / ACCROC <input type="checkbox"/> TROU DE PLIAGE <input type="checkbox"/> DECOLORATION LINER <input type="checkbox"/> DEFORMATION	<input type="checkbox"/> SOUDURE DEFECTUEUSE <input type="checkbox"/> TROU / ACCROC <input type="checkbox"/> HERNIE (BOSSE) <input type="checkbox"/> TROU DE PLIAGE <input type="checkbox"/> FUITE D'EAU <input type="checkbox"/> SE DEGONFLE	<input type="checkbox"/> CODE E90 <input type="checkbox"/> CODE E91 <input type="checkbox"/> CODE E96 <input type="checkbox"/> CODE E98 <input type="checkbox"/> NE S'ALLUME PAS <input type="checkbox"/> DYSFONCTIONNEMENT PRISE RCD <input type="checkbox"/> BIP SONORE CONTINU AVEC / SANS AFFICHAGE INCOHERENT <input type="checkbox"/> FUITE SOUS BLOC TECHNIQUE
FILTRATION / RECHAUFFEUR	ECOSTERILISATEUR AU SEL	AIRBED & BATEAU
<input type="checkbox"/> NE S'ALLUME PAS <input type="checkbox"/> FAIT DISJONCTER <input type="checkbox"/> BRUIT IMPORTANT <input type="checkbox"/> BRUIT NORMAL MAIS AUCUN DEBIT <input type="checkbox"/> L'HELICE / LA TURBINE NE TOURNE PAS <input type="checkbox"/> PROGRAMMATEUR DEFECTUEUX	<input type="checkbox"/> CODE 90 <input type="checkbox"/> CODE 91 <input type="checkbox"/> CODE 92 <input type="checkbox"/> NE S'ALLUME PAS <input type="checkbox"/> PROGRAMMATEUR DEFECTUEUX <input type="checkbox"/> CELLULE ENTARTREE <input type="checkbox"/> VOYANT SERVICE	<input type="checkbox"/> SOUDURE DEFECTUEUSE <input type="checkbox"/> TROU / ACCROC <input type="checkbox"/> HERNIE (BOSSE) <input type="checkbox"/> PANNE GONFLEUR

☐ AUTRE – PRECISEZ :

**COMMENTAIRES :**

## ANNEXE 3 – GRILLE DE TARIFS

Tous les prix indiqués ci-dessous s'entendent Hors Taxes. (HT).

ARTICLES	FORFAITS HORS GARANTIE	FORFAITS RAS	REMBOURSEMENT PORT 2016
Tout article avec demande de découpe	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Filtrations à cartouche, réchauffeur et robot	25,00 €	14,00 €	6,00 €
Filtrations à sable et stérilisateurs	35,00 €	17,00 €	9,00 €
Airbeds ( <i>retour complet hors découpes</i> )	35,00 €	18,00 €	10,00 €
Liniers de piscines < 4.57m	45,00 €	24,00 €	16,00 €
Blocs techniques de spa	60,00 €	26,00 €	18,00 €
Structures de spa	75,00 €	26,00 €	18,00 €
Liniers de piscine ≥ 4.57m	75,00 €	28,00 €	20,00 €
Accessoires non demandés	12,50 €	12,50 €	-

❖ **Forfait Hors Garantie** : Réparation de l'article (pièces (1), main d'œuvre et port retour inclus)

*(1) Les pièces suivantes feront l'objet d'une facturation complémentaire : cellule électrolytique, blocs de cuivre, transformateur et moteur de pompe (sous réserve des stocks).*

❖ **Forfait RAS** : Ce forfait est facturé dans le cas où l'article envoyé en expertise (*sous garantie*) ne révèle aucun défaut de fabrication. Ce forfait comporte des frais de main d'œuvre et de port retour de l'article.

❖ **Remboursement Port 2016** : Le barème ci-dessus est applicable à compter du 01/10/2015 au 30/09/2016. Les remboursements de frais de port aller sont effectués après clôture de la saison en une seule fois et au plus tard le 31/12/2016.  
Les dossiers ayant fait état d'une facturation d'un forfait RAS ne pourront bénéficier du remboursement des frais de port aller.

❖ **Accessoires non demandés** : Le retour d'accessoires autres que ceux demandés sur l'accord de retour entraînera une facturation supplémentaire pour le renvoi des dits accessoires.