



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : WINDHAGER France

Univers : Jardin

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Mlle Aurélie KOEHLER

Téléphone : 03 90 64 59 79

Mail : commande@windhager.eu

Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : ____ ans

☐ Garantie déplacement : ____ ans

☒ Garantie pièces détachées : (cela dépend du produit)

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 10 jours ouvrés

Le transporteur utilisé Dachser

Où sont livrées les pièces :

☒ Au domicile du client

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

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition Cliquez ici pour taper du texte.

Le transporteur utilisé Dachser

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 oui

Si autres documents à fournir préciser : Justificatif d'achat

En cas de réparation du produit :

Documents à pré-remplir Choisissez un élément.

Préciser lesquels Cliquez ici pour taper du texte.

Si demande d'expertise du produit par vos services, merci de préciser :

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) Cliquez ici pour taper du texte.

Commentaires :

CHARTRE SAV 2016

1. Produits sous garantie d'un an

- **Mosquito Stop Baby**

9003117035126



- **Mosquito Stop Junior**

9003117035140



- **Mosquito Stop Profi**

9003117035447



- **Mosquito Stop Mobil**

9003117035171



- **Mosquito Stop Dual**

9003117035430



- **ElectroCat**

9003117050228

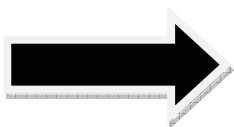


Nous vous demandons de bien vouloir conserver les articles en magasin jusqu'au prochain passage de notre représentant afin qu'il puisse constater le dysfonctionnement et apposer sa signature sur votre demande d'avoir.

NB : Sans signature du représentant, aucun avoir nous vous sera établi

2. Produits sous garantie de 2 ans

- **Mole Stop**
900311702112
- **Mole Stop Solaire**
9003117021020
- **Topo Stop E250 ***
9003117050297
- **Topo Stop E100 ***
9003117050280



Ces articles sont à nous renvoyer à l'adresse suivante :

WINDHAGER France
Service Après-Vente
7 rue des Carrières
67170 BRUMATH

* : les appareils sont à nous retourner avec les piles ou accus

ATTENTION :

Il est impératif de joindre à tous retours le justificatif d'achat du client : ticket de caisse ou facture portant la date d'achat et le tampon du magasin.

Le délai de remise en état de l'appareil est de 30 à 45 jours à dater du jour de la réception de l'appareil, les réparations effectuées par nos services bénéficient d'une garantie de 6 mois.

Lorsque le diagnostic de la panne a été établi, deux solutions sont possibles : la remise en état de l'appareil ou le remplacement de l'appareil contre un neuf (aucun avoir n'est à attendre).

WINDHAGER France prendra à sa charge le port pour la réexpédition des appareils remis en état.

WINDHAGER France
7 rue des Carrières
67170 BRUMATH

Cas de non validité de la garantie :

- Dommage suite à des causes naturelles : foudres, inondation, vent, etc.
- Dommage causé suite à une mauvaise utilisation ou installation
- Dommage lié à des chocs mécaniques : chute, tondeuse, etc.
- Oxydation par des piles usagées ou de moindre qualité
- Pour les destructeurs à insectes
 - o Tube grillé
 - o Spire de la grille haute tension suite au nettoyage de l'appareil ou remplacement du tube

3. Produits hors garantie – Réparation

Réf.	Désignation	Prix HT
82100	Forfait réparation Mole Stop	22,75 €
82102	Forfait réparation Mole Stop + Accu solaire	50,56 €
88130	Forfait réparation accu solaire seul	22,75 €
85010	Forfait réparation Topo Stop R100	27,81 €
85025	Forfait réparation Topo Stop E 250	27,81 €