



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : NP Création – 246 Route de Bourgueil – 49650 Allonnes

Univers : Fabricant de coussins de jardins, parasols et chiliennes.

Mode de contact : CE au fournisseur pour une demande de pièce détachée

Contacteur un Coach lors d'une demande d'avoir afin de transmettre la procédure SAV au fournisseur

Lien pour la procédure : X:\Service Clients\service_après_vente\Formulaires fournisseurs_transporteurs\Fournisseurs

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Mme Mercier Nathalie // Mme Proust Céline

Mail : nmercier@npcreation.fr

cproust@npcreation.fr

Téléphone : 02-41-53-52-52

Les garanties proposées

☐ Garantie main d' œuvre: ____ ans

☒ Garantie pièces détachées : 1__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.), **On ne peut pas choisir un élément sur votre document word...**

☐ 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 : 15 jours après réception du dossier SAV complet (Cf : Procédure NP créations)

Le transporteur utilisé Cliquez ici pour taper du texte.

Où sont livrées les pièces :

☐ Au domicile du client

☒ Entrepôt (à préciser) Choisissez un élément.,), .), **On ne peut pas choisir un élément sur votre document word...**

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition : 15 jours....

Le transporteur utilisé Cliquez ici pour taper du texte.

Où sont livrées les pièces :

☐ Domicile du client / ☒ Entrepôt (à préciser) Cliquez ici pour taper du texte. On ne peut pas choisir un élément sur votre document word...

En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire => Oui

Si autres documents à fournir préciser : **Cf procédure de SAV NP créations Les coachs devront envoyer la procédure SAV lors d'une demande d'avoir**

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 :

1°) Pour tout constat d'articles défectueux vendus sur la période de Janvier à Avril : le SAV ou l'Avoir sera pris en compte jusqu'au 15 juin de la même année.

2°) Pour tout constat d'articles défectueux vendus sur la période de Mai à Juillet : le SAV ou l'Avoir sera pris en compte dans le mois suivant la vente au consommateur.

3°) Les produits vendus bénéficient des garanties légales pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les conseils d'entretien aient été suivis.

PIECES A JOINDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA FICHE DE SERVICE APRES VENTE :

- La présente fiche SAV dûment remplie et signée.
- La copie du ticket de caisse et de l'avoir ou du ticket de l'échange correspondant au retour client.

OU

- La facture magasin du produit concerné et les photos représentatives concernant un problème de qualité ou de casse ou de manque constaté avant la mise en rayon.

TOUTE DEMANDE INCOMPLETE NE SERA PAS PRISE EN CONSIDÉRATION.