



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : HEOL COMMERCIALISATION

Univers :

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Agathe ou Céline

Mail : adv@heol-com.fr

Téléphone : 03 26 35 90 98

Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : ___ 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 10 jours ouverts

Le transporteur utilisé GLS

Où sont livrées les pièces :

☒ Au domicile du client

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

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition 10 jours / Photos & Facture d'achat

Le transporteur utilisé GLS

Où sont livrées les pièces :

☒ Domicile du client / ☐ entrepôt (à préciser) Photos & Facture d'achat

En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire oui

Si autres documents à fournir préciser :

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 : Nous procédons pendant 2 ans sur votre facture dans la limite de 4 ans sur notre facture au remplacement de la pièce défectueuse. Si cela n'est pas possible nous remplacerons et échangerons l'article.



PROCEDURE SAV HEOL COMMERCIALISATION

1. Toute notre gamme est **garantie 2 ans (Date du ticket de caisse)** dans la limite de 4 ans après la livraison au magasin **(date de la facture HEOL faisant foi)**.
2. Nous remplaçons ou réparons mais ne faisons pas d'avoir sauf cas exceptionnel et justifié (exemple : panne à répétition du même produit)
3. Le magasin doit nous envoyer les photos du défaut ainsi que la copie du ticket de caisse sur

adv@heol-com.fr ou par fax 03 26 35 91 37

Contact : Agathe au 03 26 35 90 98

4. Après cet échange de mails, nous renvoyons la pièce incriminée ou remplaçons à l'identique le produit si la demande de SAV est justifiée.
5. Nous demandons la destruction du matériel (pour éviter une réutilisation potentiellement dangereuse) **ou bien** nous envoyons notre transporteur ou notre commercial pour récupérer la marchandise. Aucune marchandise ne doit être détruite sans notre accord par mail ou fax.