



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : PHILIPS France – activité Lighting

Univers : Eclairage

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Centre d'Appel B2B

Téléphone : 0825 800 380

Mail : Cliquez ici pour taper du texte.

Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : ____ ans

☐ Garantie déplacement : ____ ans

☒ Garantie pièces détachées : _3_ ans

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 1 semaine (si pièce en stock)

Le transporteur utilisé Cliquez ici pour taper du texte.

Où sont livrées les pièces :

☐ Au domicile du client

☒ Entrepôt (à préciser) Courtabœuf,)

En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition 2 semaines

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.

En cas d'avoir :

Préciser si un bon de destruction est nécessaire oui

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

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 (Philips France – réception retours – ZAC les prés de l'hôpital – 34/44 rue Louis Armand – 94190 Villeneuve St Georges) Le produit défectueux sera conservé pendant un délai de deux semaines durant lequel PHILIPS se garde la possibilité de demander un retour. A défaut, au-delà de ce délai le produit sera détruit.

Commentaires : Les pièces détachées sont disponibles pendant 3 ans pour les pièces référencées.

Le consommateur **DOIT** être aiguillé directement vers le n° d'appel consommateur : 0825 800 380 (tapez 2 puis 1) pour une prise en charge de votre demande. Réponse sous 15 jours max.

00.800.7445.4775

