



## FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur : CRISTEL

Univers :

CUISINE ART DE LA TABLE

### Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : NICOLAS SCHMERBER

Téléphone : 03 81 96 17 52

Mail : nschmerber@cristel.com

### Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : \_\_\_\_ ans

☐ Garantie pièces détachées : \_\_\_\_ ans

☐ Garantie déplacement : \_\_\_\_ 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 Cliquez ici pour taper du texte.

Le transporteur utilisé Cliquez ici pour taper du texte.

### 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 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 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 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 :

# PROCEDURE DE TRAITEMENT S.A.V.

## **CRISTEL S.A.S.**

BP 10 - 25490 FESCHES LE CHATEL - FRANCE

tél. : 33 (0)3 81 96 17 52 - Fax : 33 (0)3 81 93 09 84 - e-mail : cristel@cristel.com

Émetteur : Nicolas SCHMERBER

Date de création : 16/06/09

Dernière mise à jour : 23/06/09

Nom du document : « *CRISTEL - Procédure SAV* »

## **MODE OPERATOIRE**

Tout article présentant un quelconque défaut est à renvoyer par le magasin au service après vente :

### **CRISTEL**

Service après vente

BP10 - Parc d'activité du Moulin

25490 FESCHES LE CHATEL

FRANCE

Une analyse sera effectuée par le service qualité ; le diagnostic qui en découlera indiquera la décision prise pour le traitement du produit retourné suivant les indications suivantes :

- Sans défaut constaté, l'article sera retourné à son expéditeur en l'état (ou nettoyé au mieux si besoin),
- En cas de défaut d'utilisation, (non respect des conseils d'utilisation, surchauffe, chute, article démonté), l'article sera soit réexpédié en l'état, soit nettoyé au mieux, soit réparé si possible,
- En cas de défaut de fabrication (élément dessoudé, décollement revêtement anti adhérent...), l'article sera réparé ou échangé gratuitement.

### **RECHAPAGE :**

Le rechapage est un service payant (cf tarif en vigueur) proposé par la société CRISTEL sur certains produits antiadhérents. Cette opération consiste à remplacer le revêtement anti adhérent de l'article lorsque celui-ci est dégradé à la suite d'une usure normale ou d'une erreur d'utilisation.

Dans le cas où l'article présenterait un décollement anormal du revêtement (peluche) l'article sera alors échangé.

### **AUTOUISEURS / MOULINS A LEGUMES :**

L'article posant problème doit être renvoyé pour réparation. Seront facturés les pièces d'usure (joint, ...) ainsi que les pièces changées suite à une mauvaise utilisation.

Dans tous les cas, CRISTEL prend à sa charge les frais de réexpédition.

Si un problème qui ne ferait pas suite à un défaut de fabrication était diagnostiqué, la société Cristel proposerait un devis en vue de réparation ; la facture serait adressée au revendeur au même titre que celles issues de l'expédition de produits. En cas d'acceptation du devis, le revendeur s'engage à recouvrir le montant intégral de la facture dans les délais habituellement pratiqués.

L'échange ou le remboursement d'un produit effectué par le revendeur au consommateur sans l'accord préalable et écrit du service après vente ne saura être pris en charge par la société CRISTEL. Les éventuels frais de remplacement à l'équivalent resteraient à la charge du revendeur.