

LAFUMA

CONTACTER CE FOURNISSEUR

Mode de contact : Contact externe

Interlocuteur :

@ : contact@lafuma.fr

☎ : 04 75 68 57 09

Délai de réponse annoncé/moyen : Sous 10 jours

Fréquence de réponse aux contacts externes : Réponds fréquemment

Informations et/ou fichiers indispensables à fournir dans votre demande :

Informations
Coordonnées clients
Date de livraison

Pièces à joindre

PIECES DETACHEES

Envoi de pièces détachées : Directement chez le client

Délai moyen d'expédition des pièces : 10 jours si la pièce est en stock

Transporteur des pièces : Exapaq ou Colissimo

Délai de livraison des pièces : 4 à 5 jours

N° de colis disponible : Non

PROCEDURE

Ce fournisseur à une procédure particulière : Voir procédure LAFUMA en page suivante

PROCEDURE S.A.V. & GARANTIE

Votre interlocuteur SAV& Qualité : David BOURRET
Tél. : 04 75 31 30 08 du lundi au vendredi de 9 h à 12 h

Mail : sav-pro@lafuma-mobilier.fr

Standard : 04 75 31 31 31 - Télécopie : 04 75 31 57.26

Toute demande doit impérativement passer par le revendeur Lafuma Mobilier

⊗ ETAPE 1 : PREPARATION DU DOSSIER

Avant de contacter le SAV Lafuma Mobilier, impérativement préparer le dossier :

- Original du ticket de caisse client avec la date d'achat
- Référence produit Lafuma Mobilier (LFM ou à défaut le Gencod)
- Photos du produit et de(s) l'organe(s) défectueux
- Conditions dans lesquelles la non-conformité a été identifiée + commentaires

⊗ ETAPE 2 : CONTACT DU SAV LAFUMA MOBILIER

Envoi d'un mail détaillé au SAV Lafuma Mobilier avec ces éléments y compris copie du ticket de caisse.
Copie de ce mail au commercial Lafuma Mobilier de votre secteur (coordonnées ci-dessous)

⊗ ETAPE 3 : TRAITEMENT SELON LES CAS DE FIGURE

A - Prise en charge sous garantie

① Un organe est défectueux mais remplaçable

- La (les) pièce(s) détachée(s) sera (ont) expédiée(s) gratuitement dans un délai de 15 jours.

② Produit non réparable

- Avoir & destruction impérative du produit par le revendeur

B - Produit hors garantie

- Possibilité de commander des pièces détachées auprès du Service Client (coordonnées ci-dessous)

C - Cas particulier : retour du produit pour expertise

- En cas de difficulté à identifier le problème, le SAV peut demander le retour du produit pour réaliser une expertise complémentaire

L'envoi du produit est à la charge du magasin tant que la prise en charge sous garantie n'a pas été confirmée par le SAV Lafuma Mobilier. Un avoir sera établi sur le port si la prise en charge est confirmée par le SAV.

Adresse où envoyer le produit	Document à joindre impérativement
S.A.V. LAFUMA MOBILIER QUAI MATIERES PREMIERES 26140 ANNEYRON	Coordonnées de votre magasin & n°client Référence produit (LFM ou Gencod) Preuve d'achat (ticket de caisse lisible avec date achat) Commentaires explicatifs

