



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur :

Univers :

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Cliquez ici pour taper du texte.

Téléphone : Cliquez ici pour taper du texte.

Mail : Cliquez ici pour taper du texte.

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 :

SAV

Le SAV, sur les Spa, et Piscines est assuré directement auprès de vos consommateurs. Ligne téléphonique dédiée au 0892 707 709. En aucun cas vous ne devez intervenir dans le processus de service après- vente. Les pièces de rechange sont adressées directement au domicile de votre consommateur. Ce service fonctionne depuis plus de 5 ans, à la plus grande satisfaction de tous les clients /distributeur.

Pour les articles gonflables : 2% de tolérance de défectueux non pris en charge par Bestway. C'est vous distributeur qui devez assurer le SAV, par remplacement du produit à vos frais. En cas de dépassement de ce taux de 2%, Bestway, procédera au remboursement en fin de saison des articles défectueux au-delà du seuil de 2% et le taux de défectueux réellement atteint

Cordiales salutations

Lionel BROILLIARD

National Sales Director

Bestway France

120 Route des Macarons - WTC2 -
06650 Valbonne – France

M +33-(0)7 81 73 29 60

T +33-(0)4 97 04 14 92

E l.broilliard@bestwaycorp.fr

www.bestway-france.fr

BESTWAY PRODUCTS WARRANTY LIST 15TH SS EUROPE		Edit:	Approved:
Category	under category	Under Warranty	Bestw
Camping and Collection	Camping Gear		
	Tents		
	fold'n rest		
	Sleeping Bags		
	camping mattresses and pillows		
Air furniture	chairs and couches		
	Air mattresses		
	Airbeds		
	air pumps		
	built-in pump		
AGP Series	Splash-in-shade Play pools	yes	
	splash and play fast set pool		
	splash and play frame pool		
	Fast Set Pools 78"x20" and above	yes	
	Oval Fast Set Pools	yes	
	Rectangular Frame Pools	yes	
	Steel Pro Frame Pools	yes	
	Splash Frame Pools	yes	
Lay-Z-Spa series	Steel Wall Pools	yes	365 days PVC
	Lay-Z-Spa Monaco/premium	yes	180days
	Lay-Z-Spa Vegas	yes	180days
	Lay-Z-Spa Massage tub	yes	180days
	Lay- Spa Miami	yes	180days
	Lay-Z-Spa Palm Springs	yes	180days
Flowclear series	Relax'n bubble pool	yes	180days
	Flowclear Sand Filters	yes	
	Flowclear Filter Pumps	yes	
	Flowclear Chlorinator	yes	
	Flowclear Ozonator	yes	
	Flowclear Sand Filter with Ozonator	yes	
	Pool Heater	yes	
	Pool Drain Pump		
Boat & Accessories	Filter Cartridges		
	Hydro-Force Kayak		
	Hydro-Force BOATS	65046, 65047, 65048, 65049, 65050, 65053 65062, 65064,65063	
	Hydro-Force WaveEdge SUP	65054, 65055 65066, 65065, 65070, 65069, 65072, 65071, 65074, 65073, 65076, 65075	
	Hydro-force motor mount		
Pool Ladders	Boat Motors	65043, 65045	
	Pool Ladders	all sizes (aftersales service replaces only the singular parts)	
	Connectors		
	Hoses-2m-32mm		
	Hoses-2m-38mm		
	Solar Pool Covers		

Pool Accessories	Pool covers	we cover under warranty time only the items included in the pool sets	
	Ground cloths		
	Pool Plus Alarm		
	Pool Solar Water Heater		
	Pool Floor Protector		
Pool Cleaning accessories	maintenance kit	we allowed replacing only the singular part miss or broken before use and not the complete set of the accessory included in the pool set	
	Pool Vacuum		
	Pool Cleaning Kit		
	Pool Surface skimmer		
	chemical Floater		
	Pool and Spa test Strip		
	Pool Aquatest		

Special Products under warranty

Air Furniture	flocked airbeds with built-in pump for Carrefour France and Spain	12471-13	6 mo 1 y
---------------	---	----------	-------------

[illegible]

90 days (not over)
90 days (not over)
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
90 days (not over)
90 days (not over)
90 days (not over)
90 days (not over)
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
nths for the flocked airbed ear for the built-in pump



Service après-vente

Le SAV proche de chez vous sur:

www.bestway-france.fr

Bestway



0892707709 (0.34€TTC/MINUTE)



(+33) 04 89 06 99 91



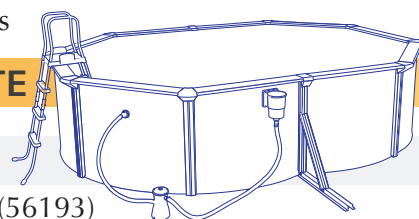
sav@bestway-france.com

OBJECTIFS DE NOTRE SERVICE APRÈS-VENTE

- Fournir un support aux professionnels et particuliers
- Fournir aux consommateurs l'assistance pour le montage et l'utilisation des bassins et des accessoires
- Fournir une solution aux problèmes concernant les pièces défectueuses

ARTICLES COUVERTS PAR LE SERVICE APRÈS-VENTE

- | | |
|--|--|
| • Sets Piscines autoportantes | • Ozonateur & Chlorinateur |
| • Sets Piscines tubulaires | • Sets Piscine Splash in Shade (56193) |
| • Pompes de filtration | • Sets Piscines Acier Hydrium |
| • Filtres à sable | • SUP (Stand-up-paddles) |
| • Réchauffeurs électriques pour piscines | • Bateaux Hydro-Forces (65046, 65047, 65048, 65049, 65050, 65053, 65062, 65063, 65064) |
| • Sets SPA | • Moteur électrique (65043, 65045) |



3 ÉTAPES À SUIVRE POUR VOTRE DEMANDE DE GARANTIE

1

PRÉPAREZ VOS DOCUMENTS

Les documents requis pour faire une demande sous garantie sont:

- 1) Formulaire de garantie rempli (inclus dans le manuel d'instructions)
- 2) Une copie de la preuve d'achat (DOCUMENT TRES IMPORTANT)
- 3) Une photo de la partie endommagée. A savoir que certains cas demanderont un retour du produit à notre service après-vente. **NOTEZ QUE NOUS REMPLAÇONS UNIQUEMENT LA PIÈCE ENDOMMAGÉE.**

2

SOUMETTEZ VOTRE DEMANDE

Votre demande peut être soumise par fax ou par mail au service après-vente Bestway. Visitez <http://bestway-france.fr/sav/> pour obtenir toutes les informations sur le service après-vente.

3

RECEVEZ DE L'ASSISTANCE

Lorsque votre demande est confirmée, le service après-vente enverra la nouvelle pièce à l'adresse indiquée sur le formulaire de garantie. Vous devriez recevoir votre pièce de rechange sous 3 à 4 jours ouvrés à conditions que les documents demandés soient correctement remplis.

LIMITES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE:

La garantie Bestway couvre les problèmes de fabrication, constatés au déballage des produits ou survenant dans le cadre d'une utilisation habituelle et précautionneuse de ceux-ci. Cette garantie s'applique uniquement aux produits n'ayant pas subi de modifications par un tiers et étant utilisés, entreposés et manipulés conformément aux recommandations techniques. **La preuve d'achat est un élément indispensable pour bénéficier de la garantie. La garantie est valable seulement en France métropolitaine.**

OUVERT du lundi au vendredi. De 09h à 12h et de 14h à 18h et du 15 mai au 15 août, également le samedi de 10h à 15h



Broadcast Yourself™