



## FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur :

Univrs :

### Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : [betty@muno.be](mailto:betty@muno.be)

Téléphone : +322523.95.56

Mail : [info@muno.be](mailto:info@muno.be)

### Les garanties proposées

☐ Garantie main d'œuvre : \_\_\_ ans

☒ Garantie pièces détachées : \_1\_ 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 :les SAV étant rares , nous livrerons généralement directement le client ; toutefois dans certains cas nous pourrions demander le retour pour vérification.

### En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition +/- 1 semaine ouvrée

Le transporteur utilisé Poste/DPD/Calberson-Geodis

### Où sont livrées les pièces :

☒ Au domicile du client

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

### En cas d'échange :

Préciser le délai d'expédition +/- 7 jours ouvrés

Le transporteur utilisé DPDOu Calberson -Geodis

### Où sont livrées les pièces :

☒ Domicile du client / ☒ entrepôt (à préciser) généralement directement chez le client

### 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 non

Préciser lesquels Cliquez ici pour taper du texte.

Si demande d'expertise du produit par vos services, merci de préciser : dans des cas exceptionnels seulement

### 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) nous reprendrons le produit uniquement si nous avons des doutes sur la bonne fois du client

**Commentaires : De manière générale, les SAV étant rares. Nous échangerons le produit sans discuter sauf si nous avons de sérieux doutes sur la bonne fois du client.**