



FICHE SYNTHETIQUE PROCEDURE SAV

Fournisseur :

Univers :

Assistance technique/SAV

Les coordonnées des personnes dédiées au traitement des demandes SAV.

Nom : Assistance technique

Site internet : www.sav-egt-partners.com

Téléphone : 0 890 710 320

Les garanties proposées

☒ Garantie main d'œuvre : __2__ ans

☒ Garantie pièces détachées : __2__ ans

☐ Garantie déplacement : ____ ans

Modes opératoires SAV du fournisseur (sous garantie):

☒ L'échange (directement livré au client par le fournisseur) – si produit non réparable

☒ La réparation du produit,

☐ L'échange (sur entrepôt Elbee, si oui préciser lequel

☐ Les pièces détachées (sur entrepôt ou chez le client),

Choisissez un élément.),

☐ La remise commerciale sur prochaine facture

☐ La demande d'avoir,

☐ Autres : Cliquez ici pour taper du texte.

En cas de livraison de pièces détachées :

Préciser le délai d'expédition 8 jours

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 8 jours

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 non

Préciser lesquels Cliquez ici pour taper du texte.

Si demande d'expertise du produit par vos services, merci de préciser : En fonction du produit

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

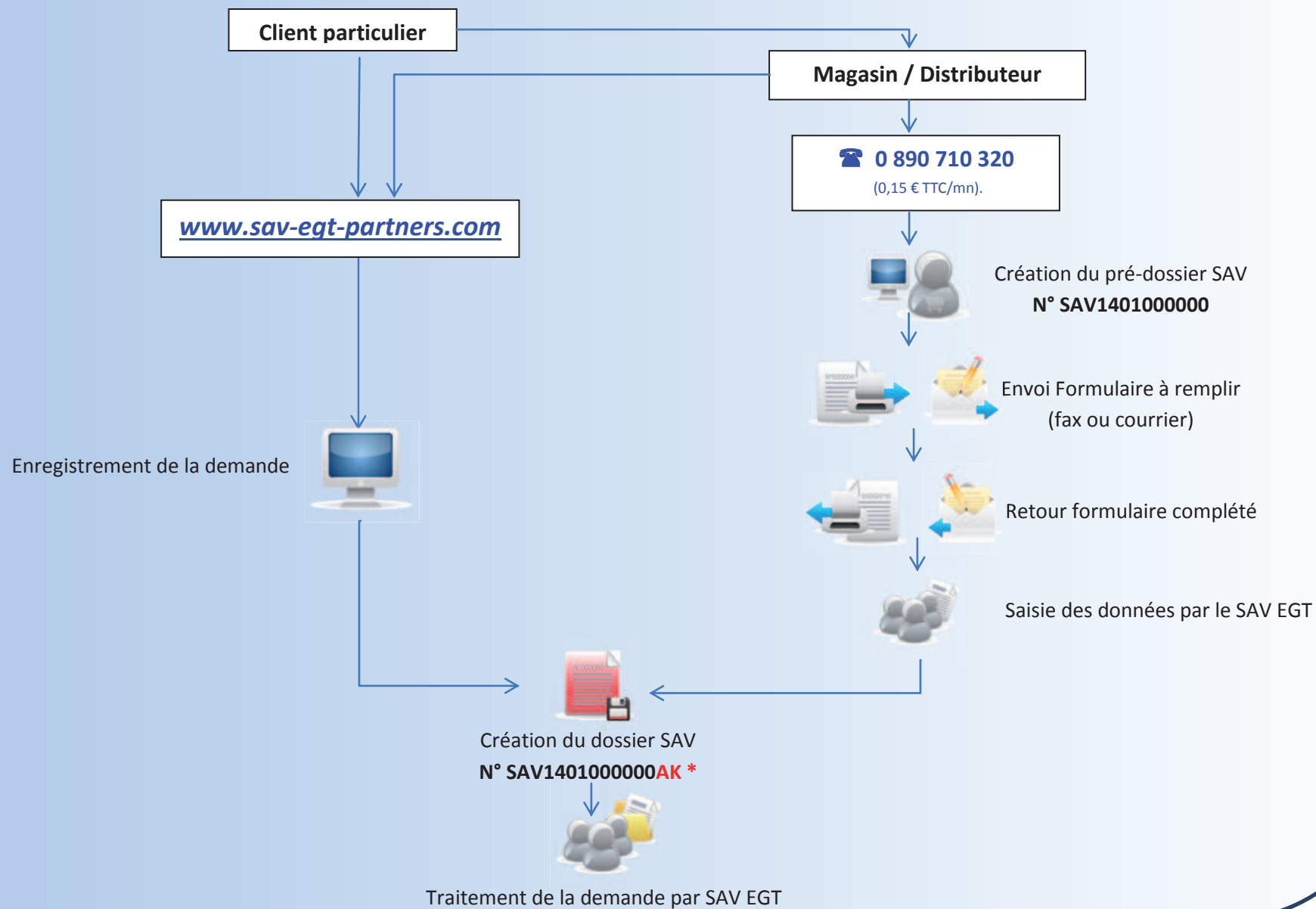
☐ La reprise et la remise du produit sur votre entrepôt (préciser l'adresse) Cliquez ici pour taper du texte.

Commentaires : La reprise d'articles est fonction du type d'article et de la quantité.

PRINCIPE DEMANDE
SERVICE APRÈS-VENTE
SITE INTERNET

EGT Partners 2015

Processus pour toute demande de Service Après-Vente



*Pour chaque demande de SAV, un numéro de dossier est attribué.

Les devis peuvent aussi faire l'objet de demande par mail auprès des services commerciaux

Pour toute demande de service après-vente rendez-vous sur notre site internet : www.egt-partners.com à la rubrique **MON ESPACE SAV**

The screenshot displays the homepage of the EGT Partners website. The browser's address bar shows www.egt-partners.com. The navigation bar at the top includes links for 'Accueil', 'Le Groupe EGT', 'Actualités & médias', 'Nos univers', 'Mon Espace', and 'Mon espace SAV'. The 'Mon espace SAV' link is circled in red, and a blue arrow points to it from the right. The main content area features a large banner with the text 'Vivre en plein air... The outdoor living experience'. Below this, there are several circular icons for 'Contactez nous', 'EGT Sports', 'EGT Garden Jardins', 'EGT Leisure', and 'EGT Aqua'. A section titled 'Actualités & médias' includes a link to 'Consultez et téléchargez notre brochure interactive' with an image of a brochure titled 'VIVRE'. Another section titled 'Journées des Collections 2013' provides information about a new edition of the JDC and a thank-you message to customers. The footer contains logos for various brands like SOULET, Net & Chic, House Of TOYS, and others, along with contact information for EGT PARTNERS and the website's design credit to Rhinos Solutions.

SAV EGT-PARTNERS x SAV EGT-PARTNERS x EGT Partners : Accueil x

www.egt-partners.com

Applications EGT Partners : Accueil SAV EGT-PARTNERS SAV WEBHELP SAV EGT SAV EGT-PARTNERS Google Nautyl - Piscines Ho... Orange : téléphones...

Accueil ... Le Groupe EGT ... Actualités & médias ... Nos univers Mon Espace **Mon espace SAV**

Vivre en plein air...
The outdoor living experience

Contactez nous

EGT Sports

EGT Garden Jardins

EGT Leisure

EGT Aqua

Consultez et téléchargez
notre brochure interactive

Actualités & médias

VIVRE

Journées des Collections 2013

Une nouvelle édition des JDC s'achève et toute l'équipe du groupe EGT tient à remercier les acheteurs qui ont bravé la pluie et la boue pour visiter notre stand! Cette année encore EGT a créé la surprise

Découvrir >>

Nos Marques | Informations légales | Plan du site

EGT PARTNERS - 43, av. G. Clémenceau - BP 10 - 85120 La Chataigneraie
Téléphone : +33 (0)2 51 69 68 66 - Fax : +33 (0)2 51 52 65 95 - [contact](mailto:contact@egt-partners.com)

Conception et Réalisation : Rhinos Solutions

FR 18:05 09/10/2013

Vous pouvez vous connecter directement à la rubrique **MON ESPACE SAV** à l'adresse suivante : www.sav-egt-partners.com
Il vous suffit de sélectionner le type de la demande (Espace SAV, Assistance technique ou Suivi de dossier) et vous laisser guider



* traçabilité assurée et un suivi personnalisé à l'aide de votre numéro de dossier SAV1401000000AK

Assistance Technique & Service Après Vente

En vous connectant (client particulier ou magasin distributeur) sur notre site internet www.sav-egt-partners.com, vous retrouvez toutes nos rubriques :

- service après-vente,
- aide au montage,
- commande de pièces détachées

Vous avez la possibilité de valider votre demande en ligne et de suivre votre dossier.

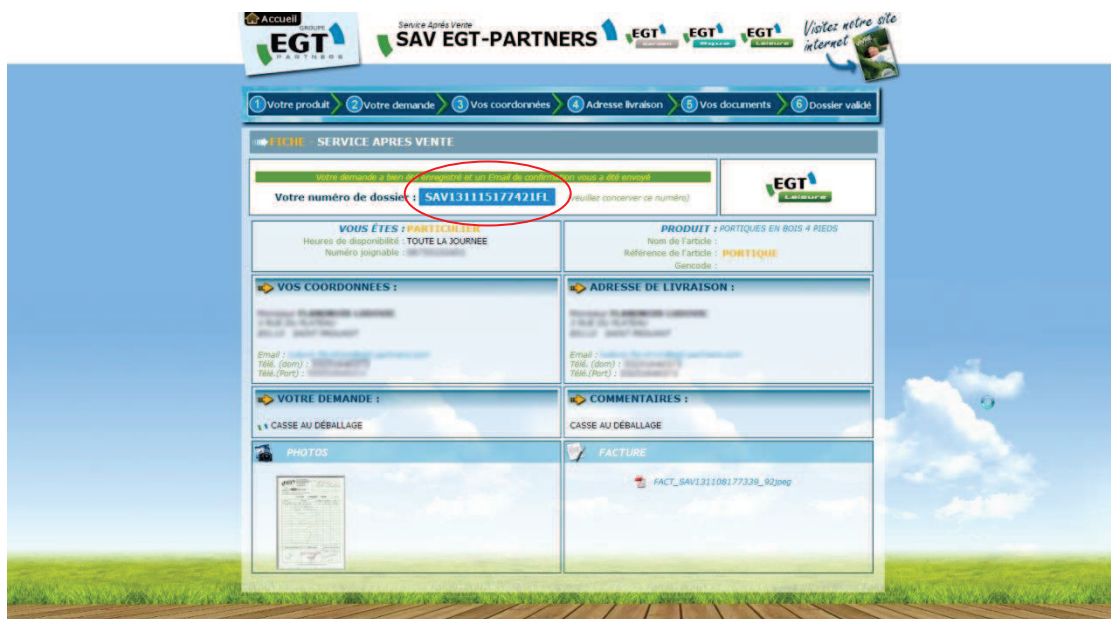
La prise en compte de la demande se concrétise par l'attribution d'un numéro de dossier unique qui permet le suivi du dossier.



Page d'accueil



Formulaire à remplir en quelques étapes



Formulaire complété avec attribution d'un numéro de dossier

Conditions de garantie EGT Garden

Toute demande doit comporter :

- Les coordonnées complètes du client final
- Les coordonnées complètes du magasin distributeur
- Une copie de la facture d'achat
- La référence du produit concerné, code à 13 chiffres
- La description du dysfonctionnement rencontré sur le produit
- La liste des pièces défectueuses
- Des photos

Le SAV sous garantie (gratuit) concerne :

- ↗ La panne au déballage sous 30 jours
- ↗ Les manquants sous 10 jours

Les produits compris dans le cadre de la durée de garantie

Gamme « Jardin » :

- Les serres souples et polycarbonates
 - La structure métallique – 2 ans
- Les serres en verre (Lams) :
 - La structure métallique – 5 ans
- Les serres Euroserre :
 - La structure métallique – 10 ans
 - Les joints – 10 ans
 - La visserie – 10 ans
- Les abris de jardins – 2 ans
- Les univers: s'équiper, s'outiller, jardiner, aménager, décorer – 2 ans
- Le mobilier pour l'extérieur et l'intérieur – 2 ans

Gamme « Jeux d'enfants » :

- Les portiques bois
 - La structure bois en pin sylvestre traité autoclave classe IV – 10 ans contre le pourrissement et les attaques d'insectes
- Les portiques aciers – 2 ans
- Maisonnettes – 2 ans
- Toboggans – 2 ans
- Bacs à sable – 2 ans
- Trampolines – 2 ans
- Jouets et jeux de plein air – 2 ans

Ce qui ne rentre pas dans le cadre de la garantie

- L'utilisation du matériel non conformément aux instructions
- Les dommages provoqués par une mauvaise manipulation ou un montage non conforme.
- La décoloration ou la dégradation des couleurs et finitions après exposition aux éléments naturels
- Les produits ayant dépassés leur durée de garantie