

# LMAC

## CONTACTER CE FOURNISSEUR

**Mode de contact :** Le client contacte directement le fournisseur

**Interlocuteur :** Véronique Cossettini

**@ :** v.cossettini@orange.fr

**☎ :** 01 60 95 01 30

**Délai de réponse annoncé/moyen :**

**Fréquence de réponse aux contacts externes :**

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

Informations	Pièces à joindre

## PIECES DETACHEES

**Envoi de pièces détachées :** Directement chez le client

**Délai moyen d'expédition des pièces :** Sous 8 jours

**Transporteur des pièces :** Colissimo

**Délai de livraison des pièces :** Sous 48 heures

**N° de colis disponible :**

## PROCEDURE

**Ce fournisseur à une procédure particulière :** Renvoyer le client directement vers Véronique Cossettini directement par téléphone au 01 60 95 01 30

La procédure de ce fournisseur est disponible page suivante

# PROCEDURE GENERALE SERVICE APRES VENTE



LMAC – Villas d'Entreprises de la Malnoue – 49 bis, avenue de l'Europe – 77184 EMERAINVILLE

## 1. PREALABLE

LMAC assure les prestations de Service Après Vente pour l'ensemble des produits distribués et facturés par LMAC et notamment sous les marques:

- KITCHEN CHEF PROFESSIONAL
- KITCHEN CHEF
- CONFORT LINE
- PROVAC
- VAPORNET

## 2. DOCUMENTS

LMAC utilise des documents normalisés:

**Demande d'intervention sous garantie:** ce document est envoyé par le client à LMAC. Il motivera la décision de LMAC et déclenchera un accord de retour ou un accord de destruction ou un refus d'intervention sous garantie.

La demande doit être obligatoirement accompagnée des documents justifiants l'intervention de LMAC (notamment la facture client final, la description précise de la panne).

**Accord de retour:** La "demande d'intervention sous garantie" est renvoyée approuvée par LMAC au client avec un N° de retour.

**Accord de destruction:** La demande est renvoyée par LMAC selon la même procédure que l'accord de retour. Seule LMAC peut prendre la décision d'autoriser la destruction d'un appareil.

Après approbation par le SAV de LMAC, le document est à retourner à LMAC par fax daté, tamponné et signé par le commercial de LMAC et par le client, après destruction de l'appareil. La plaque signalétique ainsi que le cordon d'alimentation devront être renvoyé à LMAC sinon, aucun avoir ne pourra être fait.

**Demande de réparation hors garantie:** Ce document est envoyé par le client à LMAC dans le but d'obtenir un devis de réparation.

## 3. ORGANISATION / INTERVENTION

Le SAV de LMAC est entièrement centralisé au siège de LMAC – Villas d'Entreprises de la Malnoue – 49 bis, avenue de l'Europe – 77184 EMERAINVILLE

Fax : 01.64.11.94.87.

Tél : 01.60.95.01.30.

[www.lmac.fr](http://www.lmac.fr)

Le stock de pièces détachées est situé au siège de l'entreprise  
Les réparations sont effectuées au siège de LMAC

## 4. DUREE DE LA GARANTIE DES PRODUITS

Les produits vendus par la société LMAC sont garantis un an pièces et main d'œuvre.

## 5. PROCEDURE INTERVENTION SOUS GARANTIE

Les **pannes à la mise en service** (pannes au "déballage").

La panne doit être signalée dans un délai de 15 jours suivant la date d'achat ; l'appareil sera échangé par le client ou remboursé

La **demande d'intervention sous garantie** doit être faite par le client à LMAC par fax (ou mail) accompagnée des justificatifs de garantie (facture client final + N° de série ou date de fabrication de l'appareil + description précise de la panne).

Le client mandate directement le transporteur pour effectuer le retour de l'appareil,

La nature de la panne doit être clairement indiquée afin de permettre au SAV de LMAC une prise de décision rapide.

LMAC au vu des documents qui lui sont transmis, retournera au client l'**accord de retour** que le client **affichera sur le colis** contenant l'appareil défectueux. Ce dernier sera expédié chez LMAC par un transporteur mandaté par le client.

**Le N° de retour doit être clairement indiqué sur le colis sinon il sera refusé**

Après réparation l'appareil sera réexpédié chez le client. Le transport retour étant à la charge de LMAC.

L'appareil doit être retourné dans l'emballage d'origine et emballé de façon à être parfaitement protégé pendant le transport. LMAC contrôlera à réception l'état de l'appareil et en cas d'avarie due à un mauvais conditionnement, se réservera la faculté de suspendre la réparation sous garantie sauf accord de la part du client sur un devis pour toute réparation complémentaire.

Les réparations sous garantie doivent être effectuées dans un délai de 21 jours au delà duquel le client pourra réclamer un échange de l'appareil.

Dans le cas d'un appareil non réparable ou dont le montant ne justifie pas la réparation, LMAC retournera au client le document avec l'**accord de destruction**. Dans ce cas le client reçoit l'autorisation de détruire le matériel. Le document est à retourner par fax, daté, signé par le client et le commercial de LMAC et tamponné afin de déclencher la procédure de remboursement.

**Le commercial de LMAC devra conserver le cordon de l'appareil ainsi détruit.**

## 6. PROCEDURE INTERVENTION HORS GARANTIE

Les réparations hors garantie sont également traitées par le Service Après Vente de LMAC.

LMAC garanti sa prestation pour une période de trois mois.

La réparation fait l'objet de l'établissement d'un **devis de réparation** soumis au client pour acceptation.

## 7. EXCLUSIONS

La garantie des produits ne couvre pas les dégâts causés par :

- Le non respect des indications portées sur la notice d'utilisation de l'appareil,
- L'entartrage des pièces et le mauvais entretien
- Le bris du fait de l'utilisateur
- Les réparations effectuées par l'utilisateur
- Les mauvais branchements et montages