

# PEUGEOT

## CONTACTER CE FOURNISSEUR

**Mode de contact :** Site Web de Peugeot : <http://www.peugeot-saveurs.com/Sav/>

**Interlocuteur :** Pascal Paillard

**@ :** ppaillard@psp-peugeot.com

**☎ :** 03 81 63 79 83

**Délai de réponse annoncé/moyen :** Sous 48 heures

**Fréquence de réponse aux contacts externes :** Réponds à toutes nos demandes

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

Informations	Pièces à joindre

## PIECES DETACHEES

**Envoi de pièces détachées :** Ce fournisseur n'envoie pas de pièces détachées

**Délai moyen d'expédition des pièces :**

**Transporteur des pièces :**

**Délai de livraison des pièces :**

**N° de colis disponible :**

**Adresse du dépôt où les pièces sont envoyées :**

## PROCEDURE

**Ce fournisseur à une procédure particulière :** Voir procédure page suivante



C-1

COURTABOEUF  
ULIS

DELAMAISON  
32 AV DE L'OCEANIE- BAT

ZA VILLEJUST-  
91940 LES

2012

Quingey, le 16 avril

Objet : retours SAV

Chère cliente, Cher client,

Dans un souci permanent de mieux satisfaire nos clients et utilisateurs de nos produits, nous sommes amenés à faire évoluer notre Service après-vente à partir du 1<sup>er</sup> juin 2012.

Tout d'abord, afin d'optimiser le temps de traitement des retours, nous avons privilégié l'outil informatique, en créant un espace « sav » sur notre site internet <http://www.peugeot-saveurs.com/Sav/> (si toutefois vous n'aviez pas la possibilité de vous rendre sur notre site, veuillez dans ce cas nous contacter par téléphone, au numéro habituel).

A partir de cette date, en vous rendant sur ce lien, vous pourrez directement :

1. Compléter le formulaire de retour du(des) produit(s).
2. Imprimer les documents ci-dessous que vous recevrez par mail :
  - un **bon de retour SAV pré-rempli**
  - une étiquette avec un n° de SAV à coller sur le colis
3. Retourner le(s) produit(s) défectueux auprès de nos techniciens SAV, accompagné(s) des documents ci-dessus, en COLISSIMO par la poste.

Nous attirons tout particulièrement votre attention sur deux nouveautés majeures :

- Chaque produit faisant l'objet d'un retour devra être **rigoureusement** accompagné d'**une preuve d'achat** (ticket de caisse ou volet de la leaflet tamponné et daté). Sans cette preuve d'achat, il sera considéré comme **hors garantie**.

- A compter du 1<sup>er</sup> juin 2012, les moulins manuels seront garantis pour **une durée de cinq ans**. Les mécanismes des moulins manuels et électriques continueront d'être garantis à vie.

**Par ailleurs**, afin de fidéliser les consommateurs à notre marque, notamment lorsque le produit se trouvera **hors du champ de la garantie**, nous proposerons deux types de services supplémentaires :

- **une réparation payante**
- **un remise commerciale** sur l'achat d'un produit neuf.

Ainsi, lorsque le produit sera sous garantie, c'est la procédure habituelle qui continuera de s'appliquer : réparation (ou remplacement), sans frais.

Lorsque le produit sera hors garantie, un devis sera remis au consommateur par votre intermédiaire. Deux options lui seront alors proposées :

- une réparation payante, dès lors que le produit est réparable.
- une remise de 20% applicable sur l'achat de tout produit neuf de la gamme PEUGEOT (remboursement par nos soins sur envoi du ticket de caisse accompagné du document d'expertise).

L'ensemble des documents (pièces justificatives, chèque etc...) à fournir sera explicitement détaillé dans un courrier annexe au devis.

Le devis sera valable pour une durée de deux mois. Au-delà de ce délai, si nous n'avons pas eu de demande expresse de retour du produit défectueux, ce dernier sera détruit.

Nous espérons vivement que cette nouvelle organisation vous apportera entière satisfaction.

Notre équipe reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire que vous souhaiteriez obtenir.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

**Patrick GROGNU**  
**Directeur des ventes**  
**qualité**

**Vincent LAUDIJOIS**  
**Responsable**

PSP SAS au capital de 3 554 000 € RCS 67618016900069  
Code APE 2599A Numéro d'identification intracommunautaire FR83676180169  
KOLB Mirecourt France FR76 13259 02320 10674800200 94 - SWIFT KOLBFR21 10674800200