

## MISE A JOUR DE LA PROCEDURE SAV

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer nos services et de répondre au mieux à vos attentes, veuillez trouver la mise à jour de la procédure générale de notre SAV

Nous vous proposons 2 méthodes de retours représentées par 2 couleurs différentes attribuées à chaque produit de notre gamme comme précisé sur le site : [www.eco-repa.com/listing\\_SAV.xlsx](http://www.eco-repa.com/listing_SAV.xlsx) et téléchargeable.



**VERT A REPARER**



**BLEU AVOIR DESTRUCTION LOCALE**

*Sous réserve de mise à jour du site : <https://www.eco-repa.com>*

## CONDITIONS DE REPARATION

- ❖ Ce code vert concerne les produits de **valeurs plus importantes** ou les produits **thermiques**
- ❖ Nous vous prions d'essayer au maximum de regrouper vos envois une fois par semaine sur une seule palette ou un seul colis.
- ❖ Les produits thermiques (Générateurs, tondeuses, tronçonneuses,...) seront réparés
  - Soit en nos ateliers,
  - Soit chez l'un de nos réparateurs le plus proche de votre point de vente
- ❖ La liste des réparateurs agréés est disponible sur [www.eco-repa.com](http://www.eco-repa.com)

## AVOIR + DESTRUCTION LOCALE

- ❖ Ce code bleu concerne les articles de **faibles valeurs**.
- ❖ Il est impératif de décoller l'étiquette de la machine (plaquette signalétique reprenant le numéro de série) et de nous la renvoyer avec le ticket de caisse
- ❖ **Uniquement à ces 2 conditions**, Il n'y aura plus de reprises et le magasin ou le client pourra procéder à une **destruction locale** ou s'en séparer via une déchetterie par exemple
- ❖ Un remplacement sous garantie ou **une note de crédit /un avoir** sera établi.



## Introduire une DEMANDE DE RETOUR

Afin de traiter votre demande le plus rapidement et le plus efficacement possible, nous vous demandons de bien vouloir respecter les quelques points suivants :

→ Envoyez votre demande via le site : <https://www.eco-repa.com/>

→ Ou en **complétant la grille reprise en Annexe 1. à envoyer à : sav1@elemtechnic.com**

Comment procéder :

Veillez à compléter correctement cette grille.

Toute information manquante risque de retarder le traitement de votre retour

Nous attirons votre attention sur l'importance du numéro de TVA.

- ❖ Chaque machine pour laquelle un retour est demandé doit être accompagnée d'une **preuve d'achat et du numéro de série**. Veillez-donc à nous les envoyer en même temps que votre demande de retour. Les tickets joints aux caisses des machines lors du retour ne seront pas pris en considération.
- ❖ Veillez à ce que les machines puissent être identifiées par nos services, vérifiez- en la ponctuation de nos références. A défaut, mentionnez le **code EAN des articles**.
- ❖ Pour un meilleur suivi de vos réparations, n'hésitez pas à nous renseigner **vos propres références**, nous aurons ensuite la possibilité de vous informer plus efficacement.
- ❖ Dès réception de votre accord de retour, **gardez- en une copie** : dès la réception de celui-ci. Vous en aurez besoin pour le suivi de votre retour. Les références qui y sont reprises le seront également sur votre note de crédit /avoir.
- ❖ Veillez à ce que **les références reprises** sur votre accord de retour **correspondent** à votre demande et **aux machines à renvoyer**. Tout surplus ne sera pas pris en considération.
- ❖ **L'accord de retour est à apposer de manière visible à votre colis.**

## Transports

- ❖ Affichez de manière visible une copie de l'accord de retour qui vous a été envoyé précédemment sur le colis. Nous pourrons dès lors **vérifier le contenu** à la réception de celui-ci et le traitement sera plus rapide.
- ❖ Veillez à **ne pas rajouter de machines** dans le colis après la réception de l'accord de retour, tout surplus ne sera pas pris en compte.



- ❖ Pour la sécurité des transporteurs, veillez à **purger tous les appareils** pouvant contenir de l'essence, de l'huile ou du diesel. Un forfait de **30,00€** sera automatiquement facturé pour la récupération et le recyclage du contenu des appareils.



- ❖ Les machines doivent nous être **retournées complètes**, avec l'entièreté des accessoires et dans l'emballage d'origine ou dans un carton permettant le transport du matériel en toute sécurité. Veillez également à ce que la machine n'ait pas été démontée par le consommateur. Si ce point n'est pas respecté, les machines ne seront pas reprises sous garantie et les frais de retour du matériel vous seront facturés.
- ❖ Les machines en état de fonctionnement seront mises à votre disposition. Si vous désirez reprendre ces machines, les frais de transport vous seront facturés. Veillez donc préalablement à ce que les machines **envoyées le soient pour des raisons techniques évidentes**.
- ❖ Affichez **vos propres références** sur les machines retournées pour réparation, nous veillerons ainsi à reprendre ces références pour le suivi des machines et lors de leurs expéditions.
- ❖ Veillez à ce que les colis et palettes envoyés au service après-vente soient correctement **filmés et fermés**. Le SAV décline toute responsabilité sur une éventuelle perte ou dégradation lors des transports des marchandises.
- ❖ Les produits **ne peuvent dépasser** les dimensions de la palette.
- ❖ En cas de réception d'un colis ou d'une palette n'ayant pas été filmée, fermée et/ou montée correctement, des **photos seront prises** et le point de vente en sera averti. Les machines ainsi endommagées ne seront pas reprises sous garantie et les **frais de retour du matériel vous seront facturés**.
- ❖ La reprise des produits à remplacer sera **effectuée une fois par mois à la demande du point de vente** sauf demande expresse de celui-ci à condition qu'au moins 5 machines regroupées sur une palette soient à reprendre

## Livraison

- ❖ Si le point de vente est livré par la base et constate une anomalie (emballage abîmé, coups, casse, ...), celui-ci doit prendre immédiatement **contact avec la base**. Nous n'émettrons **pas d'avoir** pour ce type d'anomalie.
- ❖ Si le point de vente est livré en direct, **une réserve doit être signalée sur le bon émarginé** du transporteur et le point de vente doit immédiatement informer ELEM pour toute anomalie constatée.

## En cas de non respect de la procédure

Au cas où les différentes procédures ne seraient pas respectées, les points suivants seront appliqués.

- ❖ En cas de refus du magasin lors de l'enlèvement de la marchandise par le transporteur, tout nouvel envoi du transporteur pour ces mêmes marchandises sera facturé 20,00€.
- ❖ Au cas où la marchandise reçue ne présente aucune anomalie, des frais de 10,00€ par machine vous seront facturés en supplément des frais de transport.
- ❖ Si les machines reçues présentent des défauts pour lesquels nous ne pouvons accepter la garantie (mauvaise utilisation, chute, ...), des photos permettant de prouver l'anomalie constatée seront envoyées au magasin. Dès lors, le remplacement ne sera pas effectué et aucun avoir ne sera établi. La machine sera mise à disposition du magasin et les frais de transport retour seront facturés.
- ❖ Les machines retournées incomplètes, sans l'entièreté des accessoires et/ou démontée par le consommateur ou par un technicien non agréé ne seront pas reprises sous garantie et les frais de retour du matériel vous seront facturés.
- ❖ La majorité des machines vendues sont livrées avec une paire de balais/charbons de remplacement. Dans le cas où une machine nous serait retournée en réparation (ou pour remplacement) pour ce type d'intervention (panne due à l'usure, remplacement de balais/charbons, ...), la garantie sera refusée et un devis sera envoyé pour la remise en état de la machine.
- ❖ Les différents litiges ou devis resteront ouverts pour un maximum de 90 jours. Passé ce délai, le litige sera considéré comme nul et aucun avoir, remplacement ou réparation ne pourra être effectué.

Nous sommes à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Les pièces d'usures, modes d'emploi et liste des stations de réparation sont disponibles sur :



[www.eco-repa.com](http://www.eco-repa.com)

## Pièces détachées

Nous mettons à votre disposition un service de pièces détachées pour l'ensemble des produits vendus. Vous avez la possibilité de commander tous les composants et consommables pour la totalité des articles commercialisés via le site.

Si vous rencontrez quelque difficulté à obtenir la pièce désirée, veuillez nous adresser votre demande par fax ou par mail en mentionnant.

- ❖ L'article concerné par la commande. Veillez à ce que la machine puisse être identifiée par nos services, vérifiez la ponctuation de nos références. A défaut, mentionnez le code EAN de l'article.
- ❖ La pièce détachée souhaitée. Si vous ne pouvez nous fournir une description de la pièce détachée, nous avons la possibilité de vous fournir une vue éclatée du produit sur demande par mail.
- ❖ L'adresse d'expédition de l'article et toutes les coordonnées nécessaires à l'acheminement de la pièce dans votre société.

Pour toute commande de pièces détachées sous garantie, nous vous demandons de bien vouloir nous fournir une preuve de garantie de l'article (ticket de caisse, facture,...) lors de votre commande.

*S.A.V. Service pièces détachées*

**sav3@elemtechnic.com**



## Communication

### *S.A.V. Service Administratif.*

sav1@elemtechnic.com

Demandes de retour, demandes de réparation, suivi des retours et réparations, ...

### *S.A.V. Service Technique.*

sav2@elemtechnic.com

Questions techniques, conseils d'utilisation, ...

### *S.A.V. Service Pièces Détachées.*

sav3@elemtechnic.com