

## UTILISATION DE LA FICHE SAV

### 1. RÈGLES GÉNÉRALES

Une fiche SAV et son mode d'emploi sont à la disposition de nos distributeurs par le biais de notre site internet, notre SAV ou de nos attachés commerciaux

**Cette fiche sav est utilisée pour tout type de retour : appareil ou pièces détachée ; hors garantie ou sous garantie ; fonctionnel ou administratif.**

La zone « cadre réservé au distributeur » doit être remplie avec :

- Coordonnées et éléments concernant la société (important nom et adresse complète et n° de fax).
- Renseignements concernant l'appareil ou la pièce détachée (type, indice, date de fabrication et/ou facture d'achat).
- Le défaut rencontré doit être décrit : **ex : l'appareil fonctionne en permanence même à l'arrêt.**
- Pour le retour d'une pièce détachée il est impératif de joindre la facture d'achat du produit fini et une copie du bon de livraison de la pièce détachée.

Ces fiches pourront être communiquées, par fax ou courrier au numéro et à l'adresse qui se trouve sur la fiche.

Le SAV faxera au distributeur la fiche sav visée sur laquelle apparaîtra un avis, cet avis permettra le rapatriement des colis et tiendra lieu d'engagement sous réserve que les renseignements fournis soient vérifiés lors du retour du produit.

Applimo prendra éventuellement contact avec le distributeur si des informations complémentaires sont nécessaires.

La fiche visée, ou sa copie, retournée par notre société, donnant l'accord de retour, devra être parfaitement visible lors de la réception et de préférence collée sur la tranche de l'emballage.

**Tout produit non accompagné, de la fiche SAV visée, sera refoulé par le SAV.**

### 2. APPAREILS SOUS GARANTIE

- L'échange du produit sera fait par le distributeur sur son stock.

Si la référence n'est pas disponible, le distributeur passera une commande qui lui sera facturée puis remboursée sous forme d'avoir à réception de l'appareil défectueux.

Pour certains produits comme les accumulateurs, Applimo fournira les pièces nécessaires à la remise en état de l'appareil afin d'éviter de trop lourdes manutentions.

- S'il y a eu accord spécifique du SAV pour établir un avoir au lieu d'un échange, cet avoir sera adressé au distributeur ayant effectué cet échange ainsi qu'au siège social du distributeur.

Pour le matériel où un accord de non-retour est donné, la fiche SAV doit être renvoyée par courrier au SAV Applimo (« Les petites Bruyères » ZI route de Mamers – 72400 La Ferté Bernard) accompagnée de la plaque signalétique de l'appareil afin que l'avoir ou l'échange puisse être déclenché.

### 3. APPAREILS HORS GARANTIE

- L'usine adressera un devis avec accusé de réception.
- Sans réponse du client le produit sera détruit au bout de 30 jours.
- Frais de port : à la charge du client.

Mode d'emploi indice e