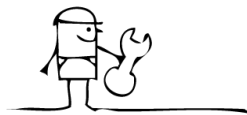




Comment effectuer une réclamation client dans le cadre du SAV ?

Utilisation de la fiche « Réclamation Client »








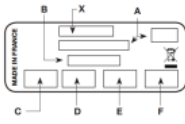
Pour une prise en charge efficace d'une Réclamation Client dans le cadre du SAV, il est important de bien respecter la procédure ci-dessous

1. RÈGLES GÉNÉRALES

Une fiche SAV « Réclamation Client » et son mode d'emploi sont à la disposition de nos distributeurs et de nos Responsables Commerciaux par le biais de nos sites internet sav.noirot.fr / sav.airelec.fr / sav.applimo.fr ou de notre SAV.

Cette fiche SAV « Réclamation Client » est utilisée par nos Responsables Commerciaux et/ou Distributeurs pour tout type de demande pour un appareil sous-garantie (joindre un justificatif lors de la demande) ou hors-garantie nécessitant l'intervention du SAV.

Les « 14 » zones identifiées par un « point rouge » de la fiche SAV « Réclamation Client » ci-dessous doivent être renseignées avec la plus grande précision par le Responsable Commercial et/ou le Distributeur :

				
FICHE SAV « Réclamation Client »				
 <input type="checkbox"/>		Service Après-Vente 8 rue Louis Ampère 02930 Laon Cedex 9 Tél.: 01.76.31.05.20		
 <input type="checkbox"/>				
 <input type="checkbox"/>				
<small>Cocher la case correspondant à la marque de l'appareil</small>				
FICHE SAV « RÉCLAMATION CLIENT » A RENSEIGNER ET A ENVOYER PAR MAIL à : sav@airelec.fr pour AIRELEC sav@applimo.fr pour APPLIMO sav@noirot.fr pour NOIROT				
CADRE RESERVE AU DISTRIBUTEUR				
Date : *		Nom et adresse du distributeur :		
SG ou HG : *				
Interlocuteur : *				
Vos références dossiers / Clients : *				
Votre N° de téléphone : *				
Votre adresse Mail : *				
Nom du Responsable Commercial : *				
Type, indice et date à relever sur l'étiquette signalétique « Un type d'appareil par fiche - joindre une photocopie de la facture d'achat par produit »				
Type (Repère A)	Indice (Repère A)	Qté	Date de Fab (Repère A)	Décrire le défaut « Des explications claires et précises permettront un traitement rapide »
*	*	*	*	
L'étiquette signalétique est placée en bas et à droite (côté commande) de votre appareil, elle permet de l'identifier. Elle est composée de :				
→ La référence complète de l'appareil, son indice de fabrication et sa date de fabrication (Semaine/année) (rep. A) à préciser pour le SAV. → Sa puissance en Watt (rep. B). → Les certificats de conformité et adresse (rep. C-D-E-F). → N° du constructeur (rep X).				
				
<small>DE - SAV-02-1a000 / Annexe E Fiche SAV</small>				

Ces fiches pourront être communiquées par email (sav@airelec.fr / sav@applimo.fr / sav@noirot.fr) en fonction de la marque.

2. APPAREILS SOUS GARANTIE



Vous recevrez une réponse de notre SAV quant à la suite donnée à votre demande.

3 suivis sont possibles :

2.1. Échange de l'appareil



Un nouvel appareil vous sera envoyé afin d'effectuer l'échange. L'information vous sera transmise par email par l'intermédiaire d'une fiche « Réclamation Client » récapitulative de la demande (voir ci-dessous exemple d'une Fiche « Noirot »). Une copie sera aussi adressée systématiquement au Responsable Commercial du Secteur.

Attention : Il pourra être demandé de retourner le produit défectueux pour expertise au SAV. Dans tous les cas, il doit être gardé à la disposition du Responsable Commercial pendant les 30 jours qui suivent la demande.

 Muller Intuitiv S.A au capital de 6.408.656 Euros Siège social : 107, boulevard Ney 75883 PARIS CEDEX 18 R.C 334 981 958b PARIS SERVICE APRES VENTE Z.I 8 RUE LOUIS AMPERE CS90652 02930 LAON CEDEX 9 Tél : 03 23 27 31 90 Télécopie : 03 23 27 31 89 N° SIRET : 334.981.958.00021 CODE APE : 297A N° TVA : FR 84 334981958		Fiche de la réclamation client 6615120171 Le 04/12/2015 Origine de la RC : EMAIL Corresp.: AD <input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel Numéro du client : XXXXXXXXXX Nom du client : XXXXXXXXXX Adresse du client : XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX Nom du représentant : XXXXXXXXXX Numéro du particulier : XXXXXXXXXX Nom du particulier : XXXXXXXXXX Adresse du particulier : XXXXXXXXXX								
Liste des références associées à la réclamation client : 6615120171										
 <small>798800980889086615120171</small>										
Num	Référence	Ind	Libellé	Qty	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR
1.00	00L1015FPEJ	00	SOUFLANT CC BAINS 1400W GRIS	1				100 - Défectueux défectueux XXXXXXXXXX	Echangé et détruit chez le client	889848
	Ref client : RECLAMATION XXXXXXXXXX Renseig : panne déclarée XXXXXXXXXX									

2.2. Envoi de pièce(s) détachée(s)



Une ou des pièces détachées peuvent être envoyées pour effectuer la remise en conformité sur place. C'est le cas des Accumulateurs, par exemple ; ceci afin d'éviter de trop lourdes manipulations. L'information vous sera transmise par email par l'intermédiaire d'une fiche « Réclamation Client » récapitulative de la demande (voir ci-dessous exemple d'une Fiche « Noirot »). Une copie sera aussi adressée systématiquement au Responsable Commercial du Secteur.

 S.A au capital de 6.408.656 Euros Siège social : 107, boulevard Ney 75003 PARIS CEDEX 18 R.C 334 981 958b PARIS SERVICE APRES VENTE Z.I 8 RUE LOUIS AMPERE CS90652 02930 LAON CEDEX 9 Tél : 03 23 27 31 90 Télécopie : 03 23 27 31 89 N° SIRET : 334.981.958.00021 CODE APE : 297A N° TVA : FR 84 334981958		Fiche de la réclamation client 6615120152 Le 02/12/2015 Origine de la RC : EMAIL Corresp.: AD <input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel Numéro du client : ██████████ Nom du client : ██████████ Adresse du client : ██████████ ██████████ ██████████ Nom du représentant : ██████████ Numéro du particulier : ██████████ Nom du particulier : ██████████ Adresse du particulier : ██████████																		
Liste des références associées à la réclamation client : 6615120152											 <small>3 888 809 960 809 086 615 1201521</small>									
Num	Référence	Ind	Libellé	Qty	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR										
1.00	00N0992FGAJ	01	ACTIFONTE PLUS BAS 750W	1	15	2013		██████████ ██████████	Envoi de pièces de rechange	889765										
	Ref client : RECLAMATION		██████████																	
	Renseig : panne déclarée		██████████																	

2.3. Demande de retour de l'appareil

L'envoi d'un accord de retour par email sera fait par le SAV. Il sera à joindre à l'appareil avec tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en charge (exemple ci-dessous). A réception, le SAV veillera à la remise en conformité de l'appareil et à son retour ou à son échange ou à son avoir. L'information vous sera transmise par email par l'intermédiaire d'une fiche SAV « Réclamation Client » récapitulative de la demande (voir ci-dessous exemple d'une Fiche « Noirot »).

Attention : L'accord de retour devra être parfaitement visible lors de la réception et de préférence collé sur la tranche de l'emballage adapté au retour. Dans ce cas, le Distributeur doit attendre le résultat de l'analyse du SAV après le retour de l'appareil avant toute démarche auprès de son client.

 Muller Intuitiv S.A au capital de 6.408.656 Euros Siège social : 107, boulevard Ney 75883 PARIS CEDEX 18 R.C 334 981 956b PARIS SERVICE APRÈS VENTE Z.I 8 RUE LOUIS AMPERE CS90652 02930 LAON CEDEX 9 Tél : 03 23 27 31 90 Télécopie : 03 23 27 31 89 N° SIRET : 334 981 958 00021 CODE APE : 297A N° TVA : FR 84 334981958		Fiche de la réclamation client 6615120177 Le 04/12/2015 Origine de la RC : RETOUR DIRECT DU PRODUIT Corresp. : RD <input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel Numéro du client : ██████████ Nom du client : ██████████ Adresse du client : ██████████ ██████████ Nom du représentant : Numéro du particulier : Nom du particulier : Adresse du particulier :								
Liste des références associées à la réclamation client : 6615120177		 <small>431111066311111166251201771</small>								
Num	Référence	Ind	Libellé	Qte	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR
1.00	00N1003FGAJ	00	ACTIFONTE PLUS HORIZONTAL 1000W	1	48	2012	04/12/2013	██████████ ██████████	Accord de retour SAV - Joindre ce doc au retour - (Valable 1 mois)	
	Ref client : sav ██████████ Renseig : panne déclarée : ██████████									


Nota : Tout échange doit se faire avec l'accord du SAV au préalable.

Vous pouvez retrouver également nos fiches SAV sur sav.noirot.fr / sav.airelec.fr / sav.applimo.fr ainsi qu'un PDF de la Fiche SAV « Réclamation Client ».

3. APPAREILS HORS-GARANTIE

A réception de l'appareil en port payé :


- Le SAV adressera un devis par email (voir ci-dessous exemple d'un Devis « Noirot »).
- Après une relance et sans réponse du client dans un délai de 3 mois, l'appareil sera détruit.
- En cas d'acceptation du devis par le client, un N° de Commande Distributeur relatif au devis devra nous être communiqué.
- Pour tout devis refusé, l'appareil sera retourné en port dû.



S.A au capital de 6.408.656 Euros
 Siège social : 107, boulevard Ney
 75883 PARIS CEDEX 18
 R.C 334 981 958b PARIS

SERVICE APRES VENTE
 211 8 RUE LOUIS AMPERE CS90652
 02930 LAON CEDEX 9
 Tél : 03 23 27 31 90
 Télécopie : 03 23 27 31 89
 N° SIRET : 334.981.958.00021
 CODE APE : 297A
 N° TVA : FR 84 334981958

DEVIS : 6615120085 D0001



Ref. Client : sav / [REDACTED]
 Numero du client : [REDACTED]
 Nom du client : [REDACTED]
 Adresse du client : [REDACTED]
 Code postal : [REDACTED]
 Ville : [REDACTED]

Sous Garantie Hors Garantie
 Reference produit : 00N1002FPAJ
 Libelle du produit : ACTIFONTE 750W BLANC 6ORDRES
 Date d'achat :
 Sem. et annee de fabrication : 11-2006

Commentaires :
 panne a declaree / ne chauffe pas

Références	Designation	Quantite	Prix HT (€)	Remise HT	Montants (€)	
					Total Pièces Hors Taxes :	0.00 €
					Main d'œuvre :	[REDACTED]
					Frais de port :	0.00 €
					T.V.A. 20,00% :	5.22 €
					Total T.T.C :	[REDACTED]

Date de mise à disposition : 04/12/2015
Transporteur : 12.3 Kg

IMPORTANT :
 La garantie ne s'applique que dans le cadre d'une utilisation normale des appareils.
 Tout appareil sous garantie n'ayant pas fonctionné dans ces conditions sera remis en état aux frais du client.
 Tout appareil non repris dans un délai de 3 mois à compter de la date de mise à disposition sera systématiquement détruit.