

# UTILISATION DE LA FICHE SAV CLIENT AIRELEC

## 1°) Règles générales:

Une fiche SAV est à disposition de nos Clients. " Voir fiche réclamation Client ".

La fiche SAV doit être remplie avec le maximum de détails afin de faciliter son traitement.

- Coordonnées et éléments concernant le Client.
- Renseignements concernant l'appareil.  
Référence et désignation du produit, sa date de fabrication qui est mentionnée en semaine/année sur la plaque signalétique apposée sur le produit, " Voir comment lire votre plaque signalétique ".
- A cette demande, joindre votre facture d'achat.

Ces fiches ainsi complétées pourront être communiquées pour accord de retour par fax au 03.44.80.37.17. ou par courrier au SAV à l'adresse suivante:

6 rue de l'Usine  
60120 Esquennoy

Le SAV informera par retour de fax son Client de la décision prise.

Eventuellement, le SAV prendra contact avec le Client si des informations complémentaires sont nécessaires.

## 2°) APPAREILS SOUS GARANTIE.

### Le SAV peut:

- Demander le retour du produit.

Tout produit non accompagné de la fiche SAV sera refusé par le SAV. Cette fiche devra être parfaitement visible lors de la réception.

- Echanger sans retour.

Le matériel échangé sans retour est à mettre à la disposition du représentant AIRELEC.

**Dans ce cas, et uniquement après accord du représentant, l'étiquette est à coller sur la case "Référence & désignation produit".**

- Echanger par anticipation.

Après accord du service commercial, le matériel défectueux doit être retourné dans les deux mois qui ont suivi l'échange accompagné du BL de remplacement, sinon une facture sera établie.

d) Procéder à l'envoi de pièces détachées afin d'effectuer la réparation sur place.

**Point important: A tout retour, assurer un conditionnement minimum du produit afin d'éviter tous risques de détérioration pendant le transport.**