VOTRE CONTACT
LTM - S.A.V - SFB
Adresse :
ZI Les trois Marches
6 rue des Maréchales
35132 VEZIN LE COQUET
Tél 02 99 14 67 78

Numéro OT : .....

Entreprise : .....
Compte client : .....
Adresse : .....
.....
Ville : .....
Personne à contacter : .....
Téléphone : .....
Portable : .....
Adresse mail : .....

☐ **Retour produit Vezin Le Coquet**

☐ **Retour direct (fourn.) .....**

N° DE BL OU DE FACTURE : .....
ANNÉE : .....
MARQUE : .....
MODÈLE : .....

Qté	Désignation matériel	Défaut constaté

Modalité retour client (a cocher !!)

☐ **- Mise a dispo comptoir .....**
☐ **- Expédition à l'adresse ci-dessus, ou .....**

EXEMPLAIRE A JOINDRE AVEC LE PRODUIT

(N'hésitez pas à faire une copie de ce document pour vous personnellement)

Procédure de SAV :
- Toutes machines ou produits arrivant sans document ou mal renseigné ne seront pas traités.
- Remplir une feuille pour chaque produit.
- Tout devis non accepté sera facturé.
- En cas de non réponse du devis dans le délai imparti (1mois), la marchandise sera détruite (des frais de gestion vous seront facturés : **25€**)
- Tous les produits RAS reçus sans accord de la Hotline feront l'objet d'une facturation pour prestation de service d'une valeur de **55€ht**

Partie à découper et à mettre sur le carton avant envoi

✂----------

SAV SFB

Procédure générale de retour

1) Faire une demande d'accord de retour par mail au service Hotline) avec :
   a) Photo du colis / du produit / le compte client / le numéro ou copie de la facture / le nom du contact / le téléphone / le descriptif de la demande de retour. (Le document est en interactif sur le site)
   b) Le client peut directement faire la demande via le site :

hotline.sfbltm@setin.fr

2) Suite à validation, vous recevrez par mail la « fiche d'autorisation de retour SPB » avec un numéro de dossier (OT).
   a) Le délai de réponse sera variable, car en fonction des fournisseurs, nous devons attendre les autorisations de retour. NOUS NE REPRENONS PAS SANS L'ACCORD DU FOURNISSEUR.
      Les délais les plus courts correspondent à des produits que nous pouvons tester et/ou réparer directement dans l'atelier de Martot ou de Vézin.
      La fiche devra être dans le colis et l'intitulé du retour « SAV SFB » sera OBLIGATOIREMENT visible sur le colis.
      TOUS COLIS NON IDENTIFIABLE NE SERA PAS TRAITE.
   b) Si plusieurs produits en SAV mais de fournisseurs différents, il doit y avoir une fiche par produit.
   c) Après la gestion administrative, le service se réserve le droit pour des raisons pratiques (écologique et économique) de demander aux agences de directement envoyer le sav chez le fournisseur. Dans ce cas il sera transmis les documents à joindre au colis avec l'adresse exacte du fournisseur.

3) Il est impératif de détailler la nature exacte du dysfonctionnement lors de la demande.
   a) **EN PANNE, NE FONCTIONNE PAS, HS, CASSÉ** ne sont pas des descriptifs de pannes. Tous retours avec ce type de commentaire ne seront pas traités.

4) Pour les fabricants suivants :
   a) TUBAUTO, ISEO, HAGER, NOVOFERM et AES GLOBAL, il est **IMPERATIF** que le client appelle la **Hotline fournisseur** avant démontage.
   b) Pour les motorisations à bain d'huile (FAAC / BFT) **IL EST OBLIGATOIRE** que le produit soit vidangé par le client. A savoir que si cette étape n'est pas réalisée nous nous réservons le droit de facturer des frais de retraitement pour 150€ ht.

En cas de défaut non avéré ou de refus d'un devis de réparation, un forfait diagnostic sera facturé à hauteur de 35€ ht pour les accessoires et de 99€ ht pour un moteur. Aucune restitution ne pourra être exigée sans le règlement des frais.

   c) De manière générale, tout devis refusé engendrera la destruction du produit. Si le client veut le récupérer, il devra s'acquitter d'un forfait de 90€ ht.

5) Dans tous les cas de figure, le matériel fera l'objet d'une expertise dont les conclusions seront communiquées.
   En fonction de l'expertise du matériel, il sera proposé :
   a) La prise sous garantie uniquement en fonction de la date de fabrication et de la date de facturation
   b) Un devis de réparation
   c) Un devis de remplacement par un produit neuf ou équivalent si le produit est trop ancien ou si la réparation sera trop onéreuse.
      i) A l'acceptation du devis, le produit sera détruit sauf demande expresse. (des frais de livraison peuvent s'appliquer).
      ii) Lors d'un refus, le produit sera détruit sauf demande expresse et renvoyé en l'état à la charge du client.
      iii) Si après prise en charge et test du produit, il n'y a aucun défaut, un forfait de 55€HT sera facturé au client

6) Exclu dans la garantie :
   a) Les consommables (piles, batteries, ampoules, …)
   b) Si l'expertise arrive à la conclusion d'un mauvais entretien.
   c) Si l'expertise arrive à la conclusion que le produit est endommagé suite à une erreur de montage, une modification ou utilisation non conforme aux instructions fabricant ou tous autres mauvaises manipulations.
   d) Les frais d'entretien ou de démontage des produits.
7) Produits de plus d'un an non pris en charge par SAV :
   a) Télécommandes
   b) Verrou à code mécanique
   c) Gâches électriques
   d) Ventouses