

## 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**
- ❖ Une demande de réparation concernera toujours un seul article. Veuillez ne pas grouper plusieurs envois dans une demande de réparation.
- ❖ Pour chaque demande de réparation, veuillez nous fournir un document de réparation émanant de votre part avec **un bref descriptif du problème** et **votre référence interne** accompagnée du **ticket de caisse**.
- ❖ 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.
- ❖ Un process simplifié pour preuve de destruction sur site via une déclaration sur l'honneur est possible.
- ❖ *Voir en annexe le courrier type de déclaration sur l'honneur de destruction sur site*
- ❖ Pour chaque destruction locale, veuillez nous transmettre un document SAV émanant de votre part avec **un bref descriptif du problème** et **votre référence interne**.
- ❖ **Uniquement à ces 3 conditions**, Il n'y aura plus de reprises et le magasin et/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 pour REPARATION ou pour AVOIR+DESTRUCTION LOCALE

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/>

- ❖ Chaque machine pour laquelle un retour est demandé doit être accompagnée d'une **preuve d'achat et du numéro de série**. Veuillez 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. Dans tous les cas, mentionnez le code EAN des articles.
- ❖ Pour un meilleur suivi de vos réparations, n'hésitez pas à nous renseigner vos propres références, cela nous permettra de vous informer plus efficacement.
- ❖ Renseignez d'office **l'adresse de votre SAV** si celle-ci est différente de celle de votre magasin.
- ❖ Dès réception de votre accord de retour, gardez- en une copie : 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 **la référence reprise** sur votre accord de retour **corresponde** à votre demande et **à la machine à renvoyer**. Tout surplus ne sera pas pris en considération.
  
- ❖ **L'accord de retour est à apposer de manière visible sur votre colis.**

## Transports

- ❖ Le transport aller puis retour vers une station agréé SAV est organisé par le magasin.
- ❖ Si la garantie est confirmée par la station : les frais ALLER/RETOUR sont à la charge d'ELEM
- ❖ Si la garantie est refusée par la station, notre conseil est de rajouter les frais de transport au devis de réparation établit par la station
- ❖ 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. **TOUTE MACHINE MEME PARTIELLEMENT DEMONTEE PAR LE CLIENT PERD SA GARANTIE.**
- ❖ 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 piles au lithium : étiqueter correctement le transport.



Selon l'ADR, le transport de piles au lithium doit être clairement signalé par une étiquette de transport d'une batterie lithium. Selon la taille de l'emballage, différentes dimensions sont obligatoires. Pour les grands emballages, les dimensions de 100 mm x 100 mm sont actuellement prescrites. Pour les petites unités d'expédition, 100 x 70 mm suffisent.



L'emballage intérieur de la batterie doit être entourée d'un matériau isolant non inflammable. La réglementation du transport routier des batteries lithium est très exigeante et demande de comprendre certains critères de poids et de composition chimique.



- ❖ 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

à tester vos machines préalablement et à ce que les machines qui nous sont **renvoyées 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**.
- ❖ **Exemple d'un produit filmé correctement.**



❖

## Livraison

En cas de casse transport à la livraison

- ❖ 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. – faire une photo des dégâts.
- ❖ Si le point de vente est livré par la base et constate une anomalie (emballage abimé, coups, casse, ...), celui-ci doit prendre immédiatement **contact avec la base**. Nous n'émettrons **pas d'avoir** pour ce type d'anomalie.

## 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. Ou en cas de colis non prêt. Tout nouvel envoi du transporteur pour ces mêmes marchandises sera facturé 20,00€.
- ❖ Au cas où la marchandise à réparer 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, défaut d'entretien, pièces d'usures et/ou consommables ...), des photos permettant de prouver l'anomalie constatée seront envoyées au magasin. Dès lors, aucun avoir sera établi et les frais de transport retour seront facturés. La réparation ne sera effectuée qu'après validation du devis qui aura été établi.
- ❖ 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.
- ❖ Les différents litiges ou devis resteront ouverts pour un maximum de **60 jours**. Passé ce délai, le litige sera considéré comme nul et aucun avoir, remplacement ou réparation ne pourra être effectué.

## Pièces détachées

Nous mettons à votre disposition un service de pièces détachées pour l'ensemble des produits vendus

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.

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



**Lien du site : <https://www.eco-repa.com/index.html>**

Vous avez également la possibilité de commander tous les composants et consommables pour la totalité des articles commercialisés via le site :

<https://www.elem-shop.com>

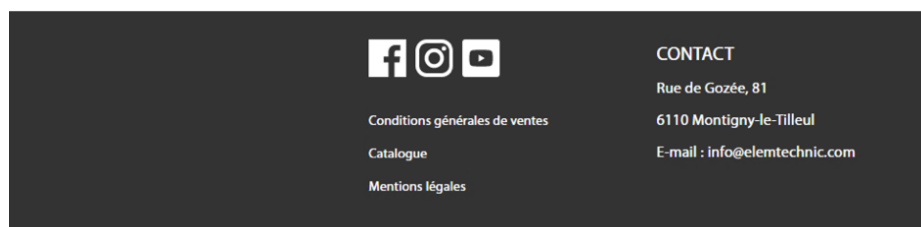
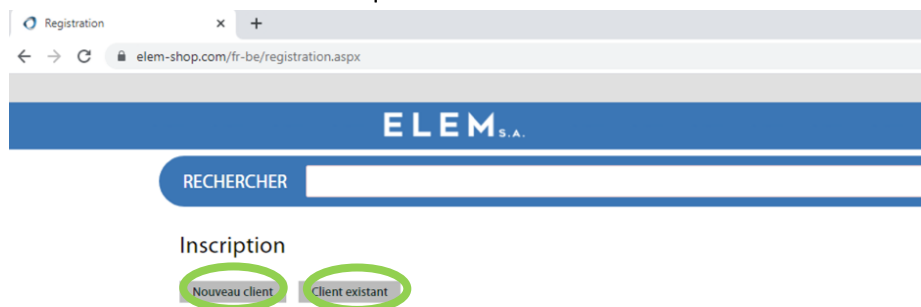
## Procédure d'inscription sur le site :

<https://www.elem-shop.com>

1. Cliquer sur le bouton « s'inscrire »



2. Si vous êtes déjà client, veuillez demander votre numéro de client existant dans notre base de données à votre contact commercial. Ensuite cliquez sur le bouton « client existant »  
Si vous êtes nouveau client cliquez sur le bouton « nouveau client »



3. Si vous êtes déjà client et ayant au préalable reçu votre numéro client via votre contact commercial, veuillez l'introduire dans le champ « N° client » (Le numéro de TVA n'est pas nécessaire à ce stade) ensuite sur le bouton « Rechercher »



**ELEM** S.A.

RECHERCHER

### Inscription

Nouveau client Client existant

N° client \*

BE Numéro de TVA

Réinitialiser Rechercher



4. Veuillez ensuite remplir les champs obligatoires (si vous êtes déjà client, certains champs seront pré-remplis, merci de compléter les autres champs obligatoires.) Veuillez-vous choisir

un login et vous créez mot de passe ( à confirmer une seconde fois). Veuillez cocher la case « Accepter les conditions » et faire savoir si vous souhaitez recevoir les newsletters Cliquez enfin sur le bouton « Register »



## Inscription

Nouveau client

Client existant

BE ▼ Numéro de TVA

Société

Prénom

Nom

Email

Tél

RUE DE GOZEE 81

6110

MONTIGNY-LE-TILLEUL

BELGIQUE ▼ \*

test01

.....

Répéter le mot de passe

Souhaitez-vous recevoir la newsletter?

TEST CLIENT ELEM FRANCE

Accepter les conditions.

Réinitialiser

Registrier

5. Votre compte est maintenant créé, vous pouvez vous connecter et avoir accès à vos différentes données. Si vous êtes déjà client, vos tarifs et conditions seront prise en compte.



## Communication

Toute demande de suivi de dossier faite par téléphone ne sera pas prise en considération. Veuillez prendre contact avec nous comme suit :

*S.A.V. Général*

[sav1@elemtechnic.com](mailto:sav1@elemtechnic.com)

*S.A.V. Service Pièces Détachées.*

[sav3@elemtechnic.com](mailto:sav3@elemtechnic.com)

### Conseils pratiques

1. En saison : merci d'éviter les rappels successifs de mails. Il est inutile d'engorger les boîtes mails.
2. Afin de faciliter la recherche de vos dossiers : il est préférable de reprendre en objet de vos mails au minimum et en lettres capitales :

VOTRE référence du dossier concerné – NOTRE référence du retour correspondant

### 3. Exemple d'objet du mail

Envoyer	À	
	Cc	
Objet	506893720 - RV07207 - REPRISE DE 1 TONDEUSE - MOTOCULTURE XYZ - LISIEUX	



Annexe :

## EXEMPLE de déclaration sur l'honneur pour destruction sur site

Je soussigné *<nom et fonction du déclarant>*, du *<magasin, enseigne, adresse, N° de téléphone>* certifie par la présente avoir procédé à la destruction du produit *<désignation>*, *<référence>*, *<code ean>*, *<N° de série>*, selon l'accord de destruction *<N°...>* en ayant préalablement ôté et détruit l'étiquette d'identité du produit.