

0. DEPUIS L'INSTALLATION

En cas de non fonctionnement ou de problème de mise en service, invitez toujours l'installateur à contacter l'Assistance Technique SAT Applimo au 03.23.27.31.24 afin de réaliser, si besoin, des tests ou une première expertise depuis l'installation. Bon nombre de problèmes peuvent être réglés ainsi.

UTILISATION DE LA FICHE SAV CLIENT

1. RÈGLES GÉNÉRALES

Une fiche SAV CLIENT et son mode d'emploi sont à la disposition de nos distributeurs et Commerciaux par le biais de notre site internet sav.applimo.fr ou de notre SAV.

Cette fiche SAV CLIENT est utilisée par nos Commerciaux et/ou Distributeurs pour tout type de demande concernant un appareil présentant un défaut de fonctionnement sous-garantie (joindre un justificatif lors de la demande) ou hors-garantie.

Les « 11 » zones identifiées par un « point rouge » de la fiche SAV CLIENT ci-dessous doivent être renseignées avec la plus grande précision par le commercial et/ou le distributeur :

		SAV Applimo 8 rue Louis Ampère 02930 Laon Cedex 9 Tél: 03 54 16 12 30 - Fax: 03 23 27 31 89	
FICHE SAV CLIENT « À RENSEIGNER ET À FAXER AU : 03-23-27-31-89 » OU PAR MAIL : sav@applimo.fr			
CADRE RESERVE AU DISTRIBUTEUR			
Date :	Nom et adresse du distributeur :		
Interlocuteur :			
Vos références dossiers :			
Votre N° de téléphone :			
Votre N° de FAX :			
Contact installateur :			
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 en 1181-MSB	Indice 01	Qté 1	Date 2006
Décrire le défaut « Sans explication claire votre réclamation ne sera pas prise en compte »			
REPONSE APPLIMO :			
Cet avis émis sera valide si le défaut que vous signalez est confirmé lors de l'analyse SAV			
<input type="checkbox"/> AVOIR	<input type="checkbox"/> AVEC RETOUR	<input type="checkbox"/> RAPATRIEMENT ASSURÉ ET AU FRAIS D'APPLIMO**	Véa
<input type="checkbox"/> ECHANGE	<input type="checkbox"/> SANS RETOUR*	<input type="checkbox"/> RAPATRIEMENT ASSURÉ PAR VOS SOINS ET À VOS FRAIS**	
<input type="checkbox"/> DEVIS DE REPARATION	<input type="checkbox"/> ENVOI DE PIÈCE(S) DÉTACHÉ(E)(S)		
* Tout retour doit être accompagné de l'accord de retour Applimo collé sur la tranche de l'emballage produit ** La marchandise échangée sans retour est à mettre à disposition du représentant APPLIMO (Procédure ISO 9001) *** Toute demande de retour d'appareil au SAV sera l'objet d'une remise en conformité si possible avant retour client ; dans le cas contraire, un échange de l'appareil sera réalisé			
<input type="checkbox"/> Autre :			
RECEPTION SAV			
Remarque lors de la réception :			
Date :	Fiche SAV traitée par :		
N° de réclamation :	N° de compte de regroupement :		
Texte à effectuer à réception		Description du défaut constaté	
<input type="checkbox"/> aspect visuel <input type="checkbox"/> test de fonctionnement <input type="checkbox"/> test sur banc de contrôle <input type="checkbox"/> transmission à la qualité			
Code défaut :	Traitement :	N° d'avis / échange / retour BR :	


Ces fiches pourront être communiquées idéalement par mail (sav@applimo.fr) ou par fax/courrier au numéro et à l'adresse qui se trouve sur la fiche.

2. APPAREILS SOUS GARANTIE

Vous recevrez une réponse de notre SAV quant à la suite donnée à votre demande ; 3 cas possibles :


2.1/ Echange de l'appareil

Un nouvel appareil vous sera envoyé afin d'effectuer l'échange. L'information vous sera transmise par mail (ou par fax) par l'intermédiaire d'une fiche « Réclamation Client » interne récapitulative de la demande (voir ci-dessous). Une copie sera aussi adressée systématiquement au représentant Applimo du Secteur. Attention : le produit défectueux pourra être à retourner au SAV sinon, dans tous les cas, sera à garder à la disposition du commercial Applimo.

 <p>Créateur de confort S.A.S au capital de 4.460.000 Euros 13, Rue J. Dollfus - 75018 PARIS Tél : 01 53 06 26 00 Télécopie : 01 42 28 93 43 SERVICE APRES VENTE 8 rue Louis Ampère 02930 Laon Cedex 9 Tél : 03 64 16 12 95 Télécopie : 03 23 27 31 89 SIRET : 334.835.550.00024 CODE APE : 2751Z No TVA : FR 76 334 835 550</p>		<p align="center">Fiche de la réclamation client 8815010327</p> <p>Le 30/01/2015 Origine de la RC : FAX Corresp.: DM DG</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel</p> <p>Numéro du client : XXXXXXXXXX Nom du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>Nom du représentant : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Numéro du particulier : XXXXXXXXXXXX Nom du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>								
<p align="center">Liste des références associées à la réclamation client : 8815010327</p>										
Num	Référence	Ind	Libellé	Qte	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR
1.00	0011877BB	02	VIVAFONTE "2" HORIZ. 2000W BLANC	1	13	2014		100-Composants défectueux 130-XXXXXXXXXXXX	Echangé et détruit au SAV	737297
<p>Ref client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Renseig : client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sav : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>										

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, par exemple, de trop lourdes manipulations. L'information vous sera transmise par mail (ou par fax) par l'intermédiaire d'une fiche « Réclamation Client » interne récapitulative de la demande (voir ci-dessous). Une copie sera aussi adressée systématiquement au représentant Applimo du Secteur.

 <p>Créateur de confort S.A.S au capital de 4.460.000 Euros 13, Rue J. Dollfus - 75018 PARIS Tél : 01 53 06 26 00 Télécopie : 01 42 28 93 43 SERVICE APRES VENTE 8 rue Louis Ampère 02930 Laon Cedex 9 Tél : 03 64 16 12 95 Télécopie : 03 23 27 31 89 SIRET : 334.835.550.00024 CODE APE : 2751Z No TVA : FR 76 334 835 550</p>		<p align="center">Fiche de la réclamation client 8815100028</p> <p>Le 02/10/2015 Origine de la RC : EMAIL Corresp.: BI</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel</p> <p>Numéro du client : XXXXXXXXXX Nom du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>Nom du représentant : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Numéro du particulier : XXXXXXXXXXXX Nom du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>								
<p align="center">Liste des références associées à la réclamation client : 8815100028</p>										
Num	Référence	Ind	Libellé	Qte	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR
1.00	0011813BB	01	NOVALYS 1000W BLANC	1	17	2007		100-Composants défectueux 130-XXXXXXXXXXXX	Envoi de pièces de rechange	747435
<p>Ref client : RECLAMATION XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Renseig : Panne déclarée : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>										

2.3/ Demande de retour de l'appareil

Envoi d'un accord de retour par mail ou par fax 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 (si demande justifiée) ou à son échange (si non réparable et demande justifiée) ou à son avoir (si irréparable ou indisponible et demande justifiée). L'information vous sera transmise par mail (ou par fax) par l'intermédiaire d'une fiche « Réclamation Client » interne récapitulative de la demande (voir ci-dessous).

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.

 <p>Créateur de confort S.A.S au capital de 4.460.000 Euros 13, Rue J. Dollfus - 75018 PARIS Tél : 01 53 06 26 00 Télécopie : 01 42 28 93 43 SERVICE APRES VENTE 8 rue Louis Ampère 02930 Laon Cedex 9 Tél : 03 64 16 12 95 Télécopie : 03 23 27 31 89 SIRET : 334.835.550.00024 CODE APE : 2751Z No TVA : FR 76 334 835 550</p>		<p align="center">Fiche de la réclamation client 8815090091</p> <p>Le 22/09/2015 Origine de la RC : FAX Corresp.: DG</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sous garantie <input type="checkbox"/> Hors garantie <input type="checkbox"/> Administratif <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnel</p> <p>Numéro du client : XXXXXXXXXX Nom du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>Nom du représentant : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Numéro du particulier : XXXXXXXXXXXX Nom du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Adresse du particulier : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>								
<p align="center">Liste des références associées à la réclamation client : 8815090091</p>										
Num	Référence	Ind	Libellé	Qte	Sem	Ann	Date achat	Liste codes défauts	Traitement	AR ou BR
1.00	0012755BD	02	SOLEIDOU VISION H 1500W BLANC	1	23	2014		100-Composants défectueux 130-XXXXXXXXXXXX	Accord de retour SAV - Joindre ce doc au retour - (Valable 1 mois)	
<p>Ref client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Renseig : client : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sav : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>Merci de contacter le transporteur Kuehne Nagel au 03 26 79 34 34 afin de convenir d'une date pour l'enlèvement du produit emballé dans carton + cales sur palette filmée</p> <p>Joindre cette fiche au retour svp</p>										

Nota : Tout échange d'un appareil sans attendre la décision du SAV au préalable restera la responsabilité du distributeur pour la suite de la prise en charge. Merci de respecter cette procédure afin d'éviter tout litige.

Vous pouvez retrouver également nos fiches SAV sur sav.applimo.fr ainsi qu'un pdf de la Fiche SAV CLIENT.

3. APPAREILS HORS GARANTIE

A réception de l'appareil en port payé :

- Le SAV adressera un devis par fax ou par mail (exemple ci-dessous).
- 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.
- Tout devis refusé sera retourner en port dû.

APPLIMO Créateur de confort
S.A.S au capital de 4.460.000 Euros
13, Rue St. Gallien - 75018 PARIS
Tél : 01 53 06 26 90
Télécopie : 01 42 28 93 43
SERVICE APRÈS VENTE
8 rue Louis Anpère
93320 Laon Cedex 9
Tél : 03 64 16 12 95
Télécopie : 03 23 27 31 89
SIRET : 334 835 550 05024 CODE AFR : 2751E
No TVA : FR 76 334 835 550

DEVIS : 8815070002 D0001

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

Sous Garantie Hors Garantie

Reference produit : 0016306BB
Libelle du produit : HERA 1750W DYNAM.BLANC AJ
Date d'achat :
Sem. et année de fabrication : 16-2012

Commentaires :
client : thermostat ne coupe pas
sav : devis

n° de commande à faxé
au 03 23 27 31 89
pour la réalisation de la réparation merci

Références	Designation	Quantite	Prix HT (€)	Remise HT	Montants (€)
S136AA1684FG	[REDACTED]	1.00	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Total Pièces Hors Taxes : [REDACTED] €
Main d'œuvre : [REDACTED]
Frais de port : [REDACTED]
T.V.A. 20.00% : [REDACTED]
Total T.T.C : [REDACTED]

Date de mise à disposition : 27/07/2015 Transporteur : 14.8 Kg kuehne nagel

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.