

PROCEDURE SAV

- 1) Remplir dûment la fiche SAV (ci-joint)
- 2) Faire une copie de l'ARC original et nous indiquer les éléments suivants **OBLIGATOIRE** :
 - a. Entourer le châssis concerné
 - b. Préciser sur le repère le vantail concerné
 - c. Indiquer le nombre de menuiseries concernées (s'il y en a plusieurs).
- 3) Fournir des photos précises. **OBLIGATOIRE**
- 4) Envoyer les éléments par mail au service SAV et/ou au commercial du secteur :
Mail SAV : smocquet@menuiseries-elva.fr
- 5) Le service après vente envoie une réponse par mail ou par fax au demandeur. 2 possibilités :
 - SAV non pris en charge : le service après vente explique la raison de la non prise en charge
 - SAV pris en charge : le service après vente envoie un document avec un numéro de SAV commençant par S suivi de 5 chiffres. Sur ce document, il est mentionné les pièces à refaire et/ou le détail de l'intervention (action, délai d'intervention). Le jour exact d'intervention est confirmé la semaine précédent l'intervention.

Attention : En cas d'intervention, notre technicien SAV aura pour mission de remédier aux dysfonctionnements écrit ci-dessous. Les opérations effectuées par notre technicien, qui ne seront pas prises en compte au titre de la garantie fournisseur (défauts de pose, d'utilisation, de réglage, etc...) vous seront facturées sur la base tarifaire suivante :

Frais de déplacement = 0.80 euros HT / km
Temps passé = 45 euros HT / heure
Pièces détachées = tarif en vigueur à la date de l'intervention.
- 6) Une fois l'intervention effectuée, le technicien SAV fait signer le PV d'intervention au client final sur les lieux de l'intervention
- 7) Le PV d'intervention est envoyé par mail ou par courrier au demandeur du SAV.

FICHE SAV

 Date de la demande :

Demandeur	Nom <input style="width: 95%;" type="text"/> Adresse <input style="width: 95%;" type="text"/> Interlocuteur <input style="width: 95%;" type="text"/> n° de tel <input style="width: 95%;" type="text"/> Email <input style="width: 95%;" type="text"/>
------------------	--

Référence chantier	Nom <input style="width: 95%;" type="text"/> Adresse <input style="width: 95%;" type="text"/> Interlocuteur <input style="width: 95%;" type="text"/> n° de tel <input style="width: 95%;" type="text"/> Email <input style="width: 95%;" type="text"/>
---------------------------	--

Référence commande	N° ARC ou N° Facture <input style="width: 150px;" type="text"/>	Date de livraison	<input style="width: 100px;" type="text"/>
---------------------------	---	--------------------------	--

S A V	Descriptif et commentaires :
--------------	------------------------------

Attentes du demandeur	Envoi produit, posé par le client : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Intervention SAV : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Le retour à l'usine est-il possible : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
------------------------------	---

Autres	Menuiseries posées : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Si oui, date de pose : <input style="width: 150px;" type="text"/> Pose contrôlée (et si oui par qui) : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Si oui, par qui : <input style="width: 150px;" type="text"/> Photos jointes : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
---------------	--