

## PROCEDURES SAV

Dans le but de réaliser un gain de temps, nous vous demandons de remplir systématiquement la « [FICHE DE RETOUR SAV](#) » pour chaque matériel et de la joindre avec le matériel retourné.

**ATTENTION !** Tous les produits sous garantie doivent être retournés dans leur emballage d'origine accompagnés de tous leurs accessoires. Toutes réparations supérieures à 80 € feront l'objet d'un devis. Les produits hors garantis dont la valeur initiale d'achat est inférieure à 80 € ne sont pas réparables

Notre commercial reprendra le SAV lors de ses prochaines visites. Aussi, vous pouvez également nous retourner votre SAV par poste pour écourter les délais. Le respect des procédures SAV contribue à la réduction des délais de traitement du SAV et ainsi permet à votre client de récupérer son matériel plus rapidement.

Fournisseurs	Délai de garantie	Identification de la garantie	Pièces à fournir	DESCRIPTIF de la PANNE	Prestation SAV
ALCAD	2 ans	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
ASTON	1 an	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
CAHORS / VISIOSAT	2 ans	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
CGV	1 an pour la gamme TNT 2 ans pour la gamme accessoires	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
DAHUA	12 mois	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	réparé
ENGEL	1 an	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
ERARD mécanique	1 an	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	échangé
ERARD support TV	10 ans	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	pièces cassées échangées
EVICOM	1 an	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	réparé
FAGOR	1 an	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	échangé
FRACARRO	2 ans et 4 ans pour le SMATV	N° de série + chiffres à 4 positions indiquant la semaine + l'année		OUI	échangé après accord Fracarro
IMMOTEC / COMELIT	2 ans	Facture d'achat REVENDEUR	Facture Consommateur	OUI	réparé
JOHANSSON	2 ans	Date de fabrication sur boîtier			échangé
HAGER / LOGISTY	2 ans	Le distributeur doit appeler le 0825 899 137 afin d'identifier la garantie et la panne de l'appareil avant accord de retour envoyé directement chez Bergeret			échangé
HUMAX	2 ans	Facture Consommateur	Facture Consommateur	OUI	réparé
PROMAX	1 an	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	réparé
RIELLO UPS	1 an	Facture Consommateur		OUI	réparé
SERVIMAT	2 ans	N° de série commençant par le mois et l'année		OUI	réparé
STRONG	2 ans	Facture Consommateur + N° de série	Facture Consommateur	OUI	réparé
TELEVES produit < 50€	18 mois	N° de série commençant par le mois et l'année ou les 3 lettres avant n° de série			échangé
TELEVES produit > 50€	18 mois	N° de série commençant par le mois et l'année ou les 3 lettres avant n° de série		OUI	réparé
THOMSON	2 ans	Facture Consommateur + N° de série	Facture Consommateur	OUI	réparé
TONNA	2 ans	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	réparé
WISI	2 ans	Facture d'achat REVENDEUR		OUI	réparé

Date : .....

### SERVICE APRES-VENTE

2 rue des Tilles  
BP 33034  
54280 SEICHAMPS

Tél : 03 83 29 13 61  
Fax : 03 83 29 49 50

Client :

.....

.....

.....

.....

.....

**MATERIEL :**

Marque et Référence : .....

N° série : .....

Accessoires :  Télécommande       Cordon       Disque dur       Emballage  
 Notice       Carte       Alimentation

**GARANTIE :**

Produit sous garantie :       NON       OUI (joindre facture de vente « consommateur »)

**PANNE CONSTATEE :**

Désignation :  Problème d'alimentation       Problème logiciel  
 Problème réception       Problème d'afficheur  
 Problème vidéo       Problème audio  
 Problème de télécommande      Autre précisez :  
.....

**DETAIL DE LA PANNE :**

.....

.....

.....

.....

.....