



Procédure de retour S.A.V. pour la France

Depuis toujours, SAUERMANN Industrie assure un service après-vente à tous ses clients. Afin de mieux vous servir dans ce domaine, vous trouverez ci-dessous la procédure de traitement des retours SAV que nous vous demandons de bien vouloir respecter scrupuleusement.

1^{ère} étape : Produit sous garantie ou pas ?

Lire le numéro de série du produit pour identifier sa date de fabrication.



Codification du numéro de série : Ex : **18020084 F122692**

18 02 0084 : Année et Semaine de fabrication, N° unitaire (cas des pompes)

Produit fabriqué en 2018, semaine 02, 84^{ème} produit contrôlé Lot de fabrication N° : F122692

18 02 00084 : Année et Mois de fabrication, N° unitaire (cas des instruments HVAC gamme distribution)

Instrument fabriqué en 2018, mois 2, 84^{ème} produit lot 180200084

La garantie de 24 mois de ce produit court jusqu'en 2020 semaine **02 « pompe »** ou **mois 2 « Instruments HVAC »**. Si vous êtes en dehors de cette période (ex : semaine ou mois 05 2020), le produit n'est plus sous garantie.

En cas de doute concernant la date de fin de garantie, demandez une confirmation de la garantie auprès de notre service clientèle.

Par ailleurs, nous vous rappelons les conditions de validité de la garantie, indiquées dans nos Conditions Générales de Vente : « Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du bien ou de force majeure. »

2^{ème} étape : Procédure de retour d'un produit défectueux

Veillez noter que les frais de port aller-retour sont à votre charge. Les produits hors garantie reçus dans notre atelier pourront être expertisés sur demande uniquement. Dans le cas contraire, le produit sera tenu à votre disposition pendant un mois. Sans demande de renvoi de votre part au terme de cette période, le produit sera détruit.

- **Expédition et documents**

Merci d'expédier le produit complet dans un emballage adapté à l'adresse de retour indiquée à la fin de ce document. Nous vous conseillons d'utiliser un service de courrier / transport avec suivi et preuve de livraison.

- Documents à joindre impérativement à votre envoi :

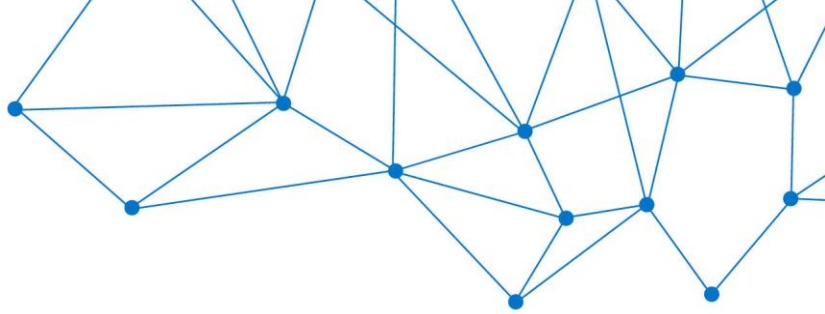
- Formulaire de retour SAV **OU**
- Vos coordonnées complètes (Nom, adresse, téléphone, e-mail) pour le renvoi du produit + Explication détaillée du défaut/problème constaté.

- **Délai moyen de traitement (indicatif)**

- A réception de votre colis, votre produit sera expertisé dans un délai moyen de 8 jours ouvrés.

- **Adresse de retour**

SAUERMANN Industrie
Service Après-Vente
Parc d'activité de l'Orée de Chevry
Route de Férolles - F-77173 CHEVRY-COSSIGNY



FORMULAIRE DE RETOUR S.A.V.

Veillez remplir ce formulaire, le signer, le dater et le joindre à votre colis.

EXPEDITEUR

Société

Votre référence dossier

Nom, Prénom

Tél.

Rue

Adresse E-mail.

Code postal et Ville

REGION/Département

PRODUITS

Référence SAUERMANN complète du produit	Numéro de série et de lot (ex15310084 année 2015 semaine 31)	Défaut signalé

Adresse de retour :

SAUERMANN Industrie
Service Après-Vente
Parc d'activité de l'Orée de Chevry
Route de Férolles - F-77173 CHEVRY-COSSIGNY

Préférence pour la prise en charge sous garantie (rayer la mention inutile) :

AVOIR ou ECHANGE DU PRODUIT

A joindre obligatoirement à votre colis :

- La présente fiche dûment remplie
- Les produits défectueux complets (pompe + détection)



ATTENTION : les produits hors Garantie ou RAS seront conservés un mois. Merci d'avertir le service clientèle si vous souhaitez le retour des produits.

Signature

DATE
