

FORMULAIRE INTERVENTION SAV

(A TRANSMETTRE A LA STATION SAV AGREEE – FORMULAIRE A JOINDRE AU COLIS)



Votre référence dossier (interne)* :		Date :	
Interlocuteur :		Mail :	
Numéro client FEIN** :		Tél :	

Coordonnées

	Donneur d'ordre	Adresse d'enlèvement	Adresse retour (Si différente de l'enlèvement)
Société / Nom :			
Rue :			
CP :			
Ville :			

Machine

Modèle	N° de série (Année-Mois.123456)	Descriptif du dysfonctionnement

Type d'intervention

Sous garantie 12 mois* POUR LES CLIENTS PROS. DATE D'ACHAT DANS LES 12 MOIS PRECEDENT CETTE DEMANDE

Sous garantie 24 mois* POUR LES CLIENTS PRIVES. DATE D'ACHAT DANS LES 24 MOIS PRECEDENT CETTE DEMANDE

Garantie 3 ans FEIN PLUS* JOINDRE LE JUSTIFICATIF D'EXTENSION 3 ANS FEIN PLUS

Hors garantie (payante)* L'INTERVENTION DONNE LIEU A L'ETABLISSEMENT D'UN DEVIS ETABLI SOUS 48H GRATUIT DES LORS QU'IL EST ACCEPTE. LES FRAIS DE TRANSPORT RETOUR SONT FACTURES. SI LE RETOUR DE LA MACHINE EST SOUHAITE NON REPARÉE, ELLE SERA RESTITUEE DEMONTEE, EN L'ETAT AVEC FACTURATION DES FRAIS DE DEVIS, DE PORT ET D'EMBALLAGE.

Limite maximum : _____ €
SI LE MONTANT TOTAL DE LA REPARATION (PIECES, MAIN-D'ŒUVRE, FRAIS D'EMBALLAGE ET DE TRANSPORT) EST INFÉRIEUR OU EGAL AU MONTANT INDIQUE CI-CONTRE, LA REPARATION PAYANTE EST ENGAGÉE, SANS DEVIS PREALABLE. EN L'ABSENCE DE MONTANT OU EN CAS DE DEPASSEMENT, UN DEVIS SERA ETABLI !

Joindre impérativement la facture d'achat, les batteries et chargeur. Ne joignez Aucun consommable (lames, disques, forets etc..)

Colis

Nbre.		Poids	

*Champ libre

** Numéro de client, uniquement si vous êtes en compte chez FEIN France

FORMULAIRE INTERVENTION SAV

(A TRANSMETTRE A LA STATION SAV AGREEE – FORMULAIRE A JOINDRE AU COLIS)

Informations générales

Ce formulaire est accessible à tout client utilisateur de machines FEIN, pour une réparation sous ou hors garantie.

Les demandes sous garantie doivent être accompagnées des documents justifiant de la garantie. Les dossiers complets seront traités en priorité.

Pour les machines sous garantie des utilisateurs professionnels, nous organiserons un ramassage par notre transporteur. Le colis doit être prêt pour le transporteur, les services logistiques du lieu de ramassage informés et le lieu de ramassage ouvert et accessible. Si le colis n'a pu être ramassé pour une des raisons citées précédemment, il appartiendra au demandeur de déposer le colis dans un point relais avec le bon de transport que nous avons fourni. FEIN n'organisera pas de nouveau ramassage. Les demandes de ramassage sans adresse mail ou numéro de mobile ont moins de chances d'aboutir, donnez-nous le maximum d'informations pour faciliter cette étape.

Pour les machines sous garantie des utilisateurs privés ou consommateurs, un bon de transport vous sera fourni pour déposer la machine dans un point de collecte. Le retour se fera aussi via un point de collecte.

Toutes les informations concernant la prise en charge de réparation sont disponibles à l'adresse : https://fein.com/fr_be/support-client/sav-fein/ ou fein.be > Service > SAV FEIN

La garantie étendue FEIN Plus est disponible **après inscription dans les 3 mois qui suivent l'achat** sur le site <http://my.fein.com>. Toutes ces informations sont données avec chaque machine neuve.

Conditions générales

En complétant ce formulaire, vous acceptez les conditions suivantes pour le traitement des demandes :

Toute machine réceptionnée sans justificatifs, démontée ou ayant fait l'objet d'une tentative de démontage ne peut faire l'objet d'un traitement au titre de la garantie.

Si vous refusez un devis établi par nos soins ou un de nos partenaires et que nous éliminons le produit concerné, dans le respect de l'environnement, vous devrez supporter les frais de devis.

Si vous refusez un devis que nous avons établi ou un de nos partenaires et que vous exigez que le produit concerné vous soit retourné non réparé, nous vous livrerons le produit dans l'état dans lequel il se trouvait au moment du refus (généralement démonté). Vous serez facturé des frais de port et d'emballage en sus des frais de devis.

Si vous refusez un devis que nous avons établi par nos soins ou un de nos partenaires mais que vous acceptez une offre pour un produit de remplacement comme alternative à la réparation, vous n'aurez aucun frais pour l'élimination ou le retour démonté de l'ancien produit.

Nos conditions générales de garantie s'appliquent. Vous pouvez en prendre connaissance sur notre site : www.fein.com