



Complétez, puis transmettez à la station SAV de votre choix (coordonnées au dos)

Votre référence dossier*		Date	
Interlocuteur		Mail	
N° client FEIN**		Tél.	

Coordonnées

Donneur d'ordre		Si différente :	Adresse d'enlèvement et de retour
Société / Nom			
Rue			
CP			
Ville			
SIRET			

Machine

Modèle	N° de série	Descriptif du dysfonctionnement	
	(ANNEE-MOIS.123456)		
Nbre. de colis		Poids	

Type d'intervention

- Garantie 12 ou 24 mois*** A PARTIR DE LA DATE D'ACHAT 12 MOIS POUR LES CLIENTS PROS, 24 MOIS POUR LES CONSOMMATEURS

- Garantie 36 mois FEIN PLUS* ou contrat Leasing avec Service** JOINDRE LE JUSTIFICATIF D'EXTENSION 3 ANS FEIN PLUS. LES CONTRATS DE LEASING SANS SERVICE FONT PARTIE DE LA GARANTIE GENERALE.

- Hors garantie (payante)*** DEVIS SOUS 48H, GRATUIT SI ACCEPTE. VOIR CONDITIONS GENERALES AU DOS. JE SOUHAITE UN RAMASSAGE DE MA MACHINE HORS GARANTIE. (SERVICE PAYANT SELON CONDITIONS COMMERCIALES. VOIR FEIN.FR/SUPPORT CLIENT)

Joindre impérativement la preuve d'achat (facture/BL) ou de garantie étendue. Ne joignez aucun consommable (lames, disques, forets etc..). N'envoyez jamais de batteries défectueuses !

Batteries Li-Ion, N'expédiez jamais de batterie Li-Ion défectueuse !

Pour un dossier SAV batterie transmettez ce document complété **par mail**, joignez-y au moins deux photos recto-verso de la batterie. La plaque signalétique doit être lisible. (Attention à la qualité de la photo)

Conditions générales

En complétant ce formulaire, vous acceptez les conditions commerciales et générales de vente disponibles sur notre site www.fein.com, ainsi que les informations relatives à la confidentialité des données. Les données de contact collectées sur ce formulaire ont pour seul but de traiter la demande SAV.

*Champ libre

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

Coordonnées pour le traitement de cette demande**FEIN Service Center**

18 rue d'Otterswiller
67700 SAVERNE

sav@fein.fr

03 88 71 56 60

Ets. MALATIER

6 boulevard Eiffel
21600 LONGVIC

samuel@malatier.fr

03 80 65 42 00

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, 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 d'organiser à ses frais l'expédition de la machine. 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 le déroulement de la prise en charge SAV sont disponibles sur notre site : www.fein.fr > Onglet Support Client > Procédure SAV

La garantie étendue FEIN Plus est attribuée **après enregistrement** via le site <http://my.fein.com> **dans les 3 mois qui suivent l'achat**. Cette information est donnée avec chaque machine neuve !

Conditions générales (résumé*)

En complétant ce formulaire, vous acceptez les conditions générales 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, nous confirons le produit concerné pour sa mise au rebut. 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 sommes 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 vente s'appliquent. La version intégrale est disponible sur notre site à l'adresse www.fein.fr