

Procédure SAV
Enceintes MARSHALL
29 Septembre 2015

Marshall

C

CORDON

ELECTRONICS





Ce document décrit les procédures de S.A.V pour les Enceintes amplifiées Marshall

1. Garantie :

1. La garantie constructeur est de **2 ans** Pièces & Main d'œuvre pour toutes les enceintes vendues à compter du **01 Janvier 2015**.
2. La facture ou le ticket de caisse doit accompagner systématiquement tous les produits en retour S.A.V.
3. Une Hot line **+33 01 73 02 86 35** est mise à disposition pour valider toutes les demandes ou décisions.
4. Cordon Electronics communiquera avec ses contacts via l'adresse mail :
marshall@cordonweb.com

2. Termes utilisés :

1. R.M.A : Return Merchandise Authorization = Autorisation de retour.
 1. La R.M.A est envoyée par le CRA sous format PDF (étiquette à coller sur le carton) à l'adresse mail du magasin demandeur.
2. P.M.S : Panne à la mise en service.
(< 14 jours après la date d'achat) / (< 30 jours après la date d'achat période de Noël)
3. C.R.A : Centre de Retour Agréé "CORDON ELECTRONICS".
4. S.A.V : Service Après vente.

1. Procédure sous garantie : P.M.S
2. Procédure sous garantie : Réparation



1 / Procédure sous garantie : P.M.S

- **Le consommateur :**

- Ramène le produit en panne à son magasin.
(Ticket de caisse faisant foi < 14jours ou < 30J période achat Noël)
- Le produit doit être dans son état d'origine. (emballage, accessoires complets)

- **Le magasin :**

- Après avoir contrôlé et validé la PMS, procède à l'échange par le produit similaire neuf.

** Cas particulier :*

1/ Le magasin n'a plus ce produit en stock pour faire un échange:

- Il en commande un neuf auprès de son distributeur.

ou

- Le produit du client est envoyé en centre de réparation.

2/ Le client ramène le produit sans emballage d'origine:

- Le magasin fait un échange uniquement du produit nu.

- Contacte la Hotline pour demander une R.M.A et l'enlèvement du produit HS par TNT.



- **Le C.R.A:**

- Enregistre la demande de P.M.S du magasin dans sa base de données.
- Transmet la R.M.A à l'adresse mail du magasin demandeur.
- Organise l'enlèvement du produit par TNT au magasin concerné.
- A réception valide la PMS. (exclusion = abus client / ras / facture non conforme)
- Echange le produit au magasin concerné dans le cadre de la PMS soit par un produit similaire neuf, soit par un produit similaire de stock reconditionné.
- Répare le produit HS pour intégration stock.

** Cas particulier :*

1/ Le CRA n'a plus ce produit en stock pour faire un échange:

- Le CRA fait une demande de « crédit note » auprès de ZoundIndustrie.



2 / Procédure sous garantie : Réparation

- **Le consommateur :**
 - Ramène le produit en panne à son magasin.
(Ticket de caisse faisant foi < 2 ans / vente effectuée à compter du 01 Janvier 2015)

- **Le magasin :** Après avoir contrôlé et validé **la prise en charge sous garantie.**
 - Contacte la Hotline.
 - Ouverture d'un dossier SAV.
 - Demander une R.M.A et l'enlèvement du produit par TNT.

- **Le C.R.A :**
 - Enregistre la demande de dépannage.
 - Saisie les coordonnées du client et produit, dans sa base de données.
 - Transmet la R.M.A à l'adresse mail du magasin demandeur.
 - Organise l'enlèvement du produit par TNT du magasin concerné.
 - Répare et retourne le produit du client au magasin dans un délai de 7 jours ouvrés.
 - **Cas particulier :**
 - 1/ *Le CRA ne peut pas honorer la réparation (rupture pièces, swap etc ...):*
 - *Le CRA fait une demande de « crédit note » auprès de ZoundIndustrie.*

 - 2/ *Le CRA dénonce la garantie (facture non conforme, abus client etc ...):*
 - *Un devis de réparation est envoyé au magasin.*

