



PROCÉDURE SAV REVENDEUR

MACHINES SOUS GARANTIE

- Machines garanties 1 an (hors pièces d'usure : lames charbons, courroie etc...)
- Toutes demandes SAV doivent être effectuées en joignant la facture du client utilisateur + Référence machine + N° de série de la machine ainsi que le N° de la vue éclatée pour la pièce défectueuse. Et description du problème.
- Tous les retours doivent être validés par le responsable SAV, Tél : **04 78 70 27 78** ou par @: **sav@femi.it** et non par le Commercial.
L'envoi de toutes les pièces est gratuit mais la main d'œuvre est à réaliser par le revendeur où l'utilisateur.
- Pour les échanges machines, l'envoi est effectué au retour du produit défectueux.

Les frais de port de retour en nos locaux sont à notre charge si un défaut est constaté sous un délai de 8 jours après livraison. Si ce délai est dépassé ceux-ci seront à la charge du revendeur où de l'utilisateur.

L'expédition de la machine neuve ou réparée sera à notre charge. Tous les retours doivent être validés par le responsable SAV, et non par le Commercial.

Le Revendeur ne souhaite ou ne peut pas assurer le SAV :

- Nous avons un forfait pour toutes réparations en interne si le revendeur ne veut pas assurer le suivi. Ce barème est facturé par tranche de 30 minutes.
Délai d'intervention de 10 jours suite à la réception du produit défectueux.
- Les frais de port aller et retour sont à la charge du revendeur ou utilisateur.

MACHINES HORS GARANTIE

- Toutes demandes SAV doivent être effectuées en joignant la facture + Référence machine + N° de série de la machine ainsi que le N° de la vue éclatée pour la pièce défectueuse. Et description du problème.
- Tous les retours doivent être validés par le responsable SAV, Tél : **04 78 70 27 78** ou par @: **sav@femi.it** et non par le Commercial.
- Les frais de port aller et retour sont à la charge du Client.

Après réception de la machine le SAV Femi France s'engage à établir un devis sous 72h après acceptation du devis le SAV Femi France s'engage à réparer la machine sous 72h (sauf rupture exceptionnelle de pièces détachées)

En cas de devis non accepté et à la demande de retour de machine un forfait de 50€ sera facturé aux clients. En cas de devis non accepté avec un non-retour de machines et destruction de celle-ci aucune facturation ne sera établie.