

Vous avez un problème avec la réception de votre marchandise, un produit sous garantie défectueux.... Voici la procédure SAV par étape :

étape
#1



► **CONTACTEZ NOUS**

Avant tout envoi de vos pièces, prenez contact avec l'un de nos commerciaux

Après analyse de votre demande, nous vous ferons parvenir un document « **Accord de retour** » comprenant un numéro de dossier (à conserver et à nous communiquer tout au long de la procédure)



étape
#2



► **RENOI DES PIECES (SI NECESSAIRE)**

Suivant le cas, il vous sera demandé de retourner ou non les produits concernés par votre demande de SAV

- Compléter le document « **Accord de retour** » reçu précédemment et **LE METTRE SUR LE COLIS**

ATTENTION : AUCUN RETOUR PRODUIT NE SERA ACCEPTE SANS CE DOCUMENT



étape
#3



► **ANALYSE GURTNER ET DECISION COMMERCIALE**

Après analyse de vos pièces et de votre demande, nous vous ferons part des conclusions de l'analyse du SAV ainsi que la décision commerciale qui aura été prise par Gurtner : retour de pièces, échange, reprise avec ou sans décotes...



RAPPEL DES GARANTIES

Validité de l'accord : 1 mois (à compter de la date d'accord)

Décotes

- Gestion administrative de 20% (sauf erreur imputée à Gurtner)
- Décote supplémentaire possible en fonction de la vétusté du produit et/ou de la détérioration l'emballage

A noter :

- Les colis en port dû seront systématiquement refusés.
- Protéger les emballages en ré-emballant les colis.
- La détérioration du produit entraînera l'annulation de l'accord de reprise.
- Tout retour de produit (après une demande préalable d'accord de retour) doit être effectué dans son emballage d'origine avec l'ensemble de ses accessoires



Rappel garantie des produits:

La garantie des produits gaz fabriqués par GURTNER est de 5 ans à partir de la date figurant sur chaque appareil (mois/année), et de 1 an pour les autres produits.