



PROCEDURE SAV

Chères Clientes, Chers Clients,

A compter de ce jour, afin de pouvoir traiter le plus rapidement possible les Services Après Ventes, nous demandons à l'ensemble de nos clients, lors d'une demande, de nous retourner par mail à sav@somouest.fr le document "Demande de SAV" que vous trouverez en pièce jointe.

Sans ce document, le dossier ne pourra être traité.

Attention, nous savons que cela est contraignant, cependant, les produits doivent être contrôlés à réception en présence des chauffeurs. Merci d'apporter **une vigilance plus approfondie sur les sommiers Coffre ainsi que les dossierets aux entourages bois**. Sans réserves précises sur les documents de transports, les SAVS (toile de fond/tissu abimé/fond de coffre ou autres problèmes de manipulations...) ne pourront être acceptés. En cas de réserves sur le document de transport, la déclaration doit nous être envoyée sous 48h.

Pour information, la mention "Sous réserve de déballage" n'a aucune valeur juridique.

Les photos ou vidéos sont à joindre obligatoirement à la demande.

Le délai de traitement pour un dossier complet se fera sous 48/72h.

Nous vous rappelons que nos produits sont garantis 5 ans.

Comptant sur votre compréhension

Cordialement

Le Service SAV

SOMOUEST

N° Accord - Cadre réservé à SOMOUEST

Magasin Demandeur (Cachet) :

DEMANDE DE SAV

Désignation Produit :.....

Date Facture d'achat :.....

Date Facture client :..... (à joindre à la demande)

Description du litige :.....

.....

.....

.....

Demande + Pièces Jointes à envoyer obligatoirement par mail (sav@somouest.fr) :

- Facture Client
- Photos de l'emballage si produit endommagé ou mesure si affaissement
- Vidéos lors de problème de grincement