

Procédures SAV ABAC

Conditions d'une demande de garantie

- 1) Remplir la demande de garantie :
 - Votre numéro et nom de distributeur.
 - Le nom de l'utilisateur, son adresse et ses coordonnées téléphonique.
 - Le motif de la demande : cocher le motif 1-2-3-4 et préciser le détail dans la case incident constaté.

- Pour les motifs 3 et 4 concernant les compresseurs dont la puissance est supérieure ou égale à 5,5cv/4kw et qu'une intervention urgente est justifiée (voir cas non concernés : vis de purge défectueuse, une soupape de sécurité fuyante, un pressostat mal réglé...).
- 2) Une fois la demande dûment remplie, merci de la renvoyer par mail à standard.abac@abacfrance.fr ou par fax au 04.75.41.89.98 pour nous demander notre avis favorable ou défavorable.
- 3) Dès réception de votre demande nos services procéderont à l'expédition des pièces nécessaires à la réparation de l'appareil.
- 4) Pour le point 2 vous recevrez notre accord de retour que vous devrez joindre avec l'appareil à réparer. (Attention l'accord de retour pour réparation n'accorde pas systématiquement la garantie, la garantie sera acceptée après contrôle dans nos ateliers) ou ceux du Centre Technique Agréé Régional.
- 5) Pour les points 3 et 4, après vérification des informations, notre service après vente adressera en retour à vous ou à notre agent S.A.V un Ordre de Mission (OM ...) et expédiera les pièces nécessaires à la réparation de l'appareil. Si vous intervenez **après notre accord** vous pourrez nous facturer votre prestation aux conditions habituelles en rappelant sur votre facture le numéro de l'ordre de mission.
Toutes interventions réalisées avant notre accord ou sans diagnostic établi au préalable ne seront pas dédommagées.
- 6) Une fois la garantie réalisée merci de tenir à notre disposition la marchandise défectueuse pendant 8 semaines après la date de réception. Dans cette période Abac peut vous contacter pour vous informer de l'enlèvement de la marchandise défectueuse. Merci de mettre la marchandise dans son emballage d'origine ou adapté au produit et accompagné de la demande de retour.
Pensez à placer de manière apparente le document dans l'enveloppe porte document de votre colis.

FORMULAIRE DE DEMANDE DE GARANTIE A NOUS SOUMETTRE POUR ACCORD

Fax : 04 75 41 89 98

Mail : standard.abac@abacfrance.fr

GARANTIES PIÈCES / INTERVENTIONS / RETOURS

JOINDRE OBLIGATOIREMENT UNE COPIE DE LA FACTURE ENTOURANT LES PRODUITS DÉFECTUEUX
 JOINDRE OBLIGATOIREMENT LA DEMANDE DE RETOUR AVEC AVIS FAVORABLE AU PORTE DOCUMENT DU COLIS EN RETOUR
 LES DEMANDES DE GARANTIE NON ACCOMPAGNÉES D'UNE FACTURE NE SERONT PAS TRAITÉES
 LES PIÈCES / ÉQUIPEMENTS RETOURNÉS DEVRONT ÊTRE EMBALLÉS CORRECTEMENT SOUS PEINE DE REFUS DE RÉCEPTION

N° compte client Abac*		Date de la demande :	/ /
Nom du distributeur*			
E-mail du demandeur*			
Nom Client Utilisateur			
Adresse d'intervention			
Code postal / Ville		Téléphone	

* Champs obligatoires

MOTIF DE LA DEMANDE

1	Compresseur inférieur à 5,5 cv ou autre équipement sous garantie	Demande d'envoi de pièces sous garantie (préciser la /les pièce/s à vous fournir dans la case "incident constaté")	Envoi pièce/s par ABAC
2		Demande de retour pour réparation sous garantie dans vos Ateliers ABAC France ou Centre Technique Agréé (préciser la panne dans la case "incident constaté")	Envoi de l'appareil par le client et retour par ABAC ou CTA
3	Compresseur supérieur ou égal à 5,5 cv ou autre équipement sous garantie	Demande de prise en charge sous garantie pièces / Main d'oeuvre suivant nos conditions définies en page 2. (préciser la panne et la /les pièce/s à vous fournir dans la case "incident constaté")	Envoi pièce/s par ABAC et remboursement sur facture de votre prestation
4		Demande d'intervention sous garantie chez votre client par notre Centre Technique Agréé. (préciser la panne et la /les pièce/s à vous fournir dans la case "incident constaté")	Envoi de/des pièces et intervention réalisée par Centre Technique Agréés

NUMERO DE FACTURE (ou numéro bon de livraison)	Nb Heure	REFERENCE DE L'EQUIPEMENT (Voir Plaque ou étiquette)	NUMERO DE LOT*	NUMERO DE COD*
INCIDENT CONSTATE* (*Champs Obligatoires)				Référence Pièce Expédiée
ZONE BLEU RESERVEE A ABAC				

AVIS PRISE EN CHARGE GARANTIE ABAC France

(ZONE RESERVEE ET A METTRE EN EVIDENCE SUR LE COLIS)

	GARANTIE Favorable	Explication du refus OU commentaires des suites données au dossier :	
	GARANTIE Défavorable		
	RETOUR Favorable		
	RETOUR Défavorable		
Accordé ou refusé par		Date	/ /
Réceptionné par		Date de réception	/ /

Adresse de retour : Centre Techniques Agréés ou ABAC France pour le motif 9 CTA (cocher case et remplir adresse) ABAC (cocher case ou rayer adresse inutile)



ADRESSE CTA :