

PROCEDURE SAV – FAKRO

Mon client revient en magasin pour un problème



J'identifie avec lui le produit et je récupère le ticket caisse ou la facture /



Produit	Quantité	Unité	Prix unitaire	Prix total
FAKRO FPP-V U3 78/118	1	pièce	1.200,00	1.200,00
FAKRO 873006 0120 01 5890	1	pièce	1.200,00	1.200,00
Total	2			2.400,00

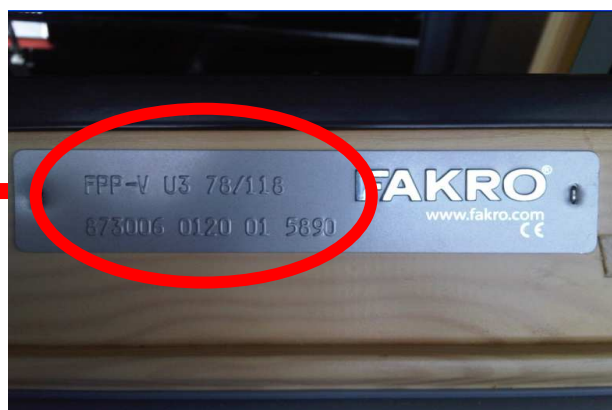
J'utilise la fiche SAV pour connaître la procédure à suivre

FICHE SAV	Fond de loi - FAKRO
Condition plus un charge de 100 kg sans garantie par FAKRO	Que dois-je faire ?
1. Le client doit contacter le service SAV FAKRO par téléphone ou par email.	1. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
2. Le client doit fournir le numéro de série du produit et la date d'achat.	2. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
3. Le client doit fournir le ticket caisse ou la facture.	3. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
4. Le client doit fournir le produit défectueux.	4. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
5. Le client doit fournir le produit défectueux.	5. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
6. Le client doit fournir le produit défectueux.	6. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
7. Le client doit fournir le produit défectueux.	7. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
8. Le client doit fournir le produit défectueux.	8. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
9. Le client doit fournir le produit défectueux.	9. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.
10. Le client doit fournir le produit défectueux.	10. Si vous avez un problème, contactez immédiatement le service SAV FAKRO.

Je crée un dossier SAV



J'indique les informations obligatoires pour que FAKRO traite mon dossier dans les plus brefs délais



Sans le numéro de série, FAKRO ne pourra pas traiter le dossier.

Exemple
N° de série :
8730060120015890

FICHE SAV		Fenêtre de toit - FAKRO
Problème rencontré par le client	Condition prise en charge du client Sous garantie par FAKRO	Que dois-je faire ?
Pièces détachées/accessoires Cassés ou manquants	La pièce était manquante dans l'emballage La pièce présente un défaut du transport ou d'usinage.	1. Je vérifie que la commande passée comprenait les pièces et/ou accessoires 2. J'identifie la pièce à l'aide des vues éclatées et listes des pièces disponible sous 3. Je crée un dossier SAVEO en y indiquant obligatoirement le numéro de série 4. Je commande ma pièce via SAVEO 5. FAKRO envoie la pièce sous 5 jours ➤ Sans le numéro de série, FAKRO ne pourra pas envoyer la pièce. 
Le produit n'est pas conforme à la commande : -erreur de commande -Erreur de type produit -Erreur de doublage - Mauvaise dimension	<i>Jusqu'à la pose des menuiseries</i>	1. Je vérifie la livraison par rapport à mon bon de livraison 2. Je vérifie la livraison par rapport à ma commande 3. Je récupère le produit en vérifiant l'état. 4. Je crée un dossier SAV en indiquant le numéro de série. 5. Je passe une nouvelle commande via SAVEO ou Backo selon l'accord de Fakro
Choc/rayure/dégradation	2 semaines après enlèvement par le client (à partir de la date de ticket de caisse ou de la commande), FAKRO prend en charge le litige.	1. Je crée un dossier SAV sur COMFOUR ou SAVEO 2. J'indique le numéro de série indiqué sur la plaque signalétique 3. Je constate si la dégradation est le résultat du transport, de la pose ou de la fabrication 4. Selon l'accord de Fakro, je repasse une commande auprès de FAKRO
Le vitrage est cassé	2 semaines après enlèvement par le client (à partir de la date de ticket de caisse ou de la commande), FAKRO prend en charge.	1. Je vérifie l'origine de casse.(choc, rayure, spontané) 2. J'identifie avec mon client le vitrage à commander (Fiche produit dans SAVEO) 3. Je crée un dossier SAV en y indiquant le numéro de série 4. Je commande via SAVEO un vitrage 5. Fakro livre le vitrage sous 5 jours

Problème rencontré par le client	Condition prise en charge du client Sous garantie par CAIB	Que dois-je faire ?
Motorisation volet et stores	2 ans à partir de la date d'achat Si l'origine de problème vient de la qualité de produit ;	1. Je vérifie avec le client à l'aide de la notice si tous les réglages ont bien été pris en compte 2. Si le problème n'est pas du à un réglage ou problème de pose, le client peut faire un diagnostic avec FAKRO en appelant le 01 60 06 75 02. 3. Si le problème persiste, je crée un dossier SAV : A. pour commander un nouveau moteur : Délai de livraison sous 5 jours B. pour retour de produit chez le fournisseur pour réparation C. pour intervention d'un technicien FAKRO chez le client
La fenêtre a un problème De calage, D'étanchéité De buée.	10 ans à partir de la date d'achat	1. Je vérifie avec le client à l'aide de la notice (disponible dans la fiche produit sous SAVEO) si tous les réglages ont bien été pris en compte 2. Si le problème n'est pas du à un réglage ou problème de pose, le client peut faire un diagnostic avec SAV FAKRO au 01 60 06 75 02. 3. Si le problème persiste, je crée un dossier SAV pour intervention d'un technicien FAKRO chez le client.
Durée de garantie	FENETRE VITRAGE VOLET ROULANT, STORES, DOMOTIQUE	10 ans 10 ans de plus.(pour les marques : ARTENS, FAKRO) 2 ans



ASSITANCE TELEPHONIQUE FAKRO

Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 17H30

TEL : 01.60.06.74.02