



# HOTLINE & SAV

NOVEMBRE 2023

## LE MODE D'EMPLOI

# LE SERVICE APRÈS VENTE

TRAITE TOUTES LES  
DEMANDES SUIVANTES →



- **MACHINES EN PANNE**
- **MACHINES DÉFECTUEUSES**
- **LITIGES DE RÉCEPTION**
- **RETOURS SAV**
- **RENSEIGNEMENTS SUR LES  
PIÈCES DÉTACHÉES**

# MACHINES SOUS GARANTIE

---

Pour toute demande d'intervention :

- Le distributeur ou le commercial doit s'adresser uniquement à Alain ou Valentine.
- Pour toute demande, prévoir **la facture d'achat** ainsi que **les coordonnées du client final (adresse et téléphones...)**.



# **MACHINES HORS GARANTIE**

---

## **Pas de prise en charge pour les machines hors garantie**

- Le distributeur ou l'utilisateur s'adresse directement à l'une de nos stations. Nous pouvons l'orienter vers un partenaire SAV agréé Tool France.



# LES GARANTIES

DES DIFFERENTES MARQUES

**Garantie**

**Tool France** : 3 ans de garantie

**Promac et Jet** : 2 ans de garantie

*(+1 an si l'utilisateur enregistre sa machine sur notre site web promac.fr)*

**Serrmac** : 1 an de garantie

**Baileigh** : 1 an de garantie

**Bianco** : 1 an de garantie

# **LITIGES-CASSES LIVRAISONS**

---

Avant de nous contacter, merci de vous munir des éléments suivants :

- **BON DE COMMANDE**
- **DATE DE LIVRAISON**
- **RÉSERVES TRANSPORT : OUI / NON**
- **MARCHANDISES REFUSÉES : OUI / NON**
- **PHOTOS DU LITIGE**

À la suite de tous ces éléments, nous prenons en charge le dossier.

# **RETOURS**

Quelque soit le retour, SAV, erreur de produit, commandes annulées etc...

- **Il est impératif d'avoir un Accord de Retour TOOL FRANCE mentionnant le motif pour le suivi du dossier**

Sans accord de retour, aucune marchandise ne pourra être réceptionnée.



# RETOURS

À qui s'adresser ?



## **Retour dans le cadre d'un SAV :**

Valentine BRETON – SAV - [sav@toolfrance.com](mailto:sav@toolfrance.com)

Alain JESIOLOWSKI – SAV - [sav@toolfrance.com](mailto:sav@toolfrance.com)

## **Retour erreur produit reçu :**

ADV de secteur

## **Commande annulée :**

ADV de secteur

# **PIÈCES DÉTACHÉES**

Pour toute demande de chiffrage de pièces détachées :

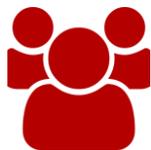
- **Le distributeur ou le commercial s'adresse à son ADV de secteur**

Pour toute demande sur la recherche de pièces détachées :

- **Contactez Alain ou Valentine**

Autres :

- **Tool France a ouvert un site internet de ventes de pièces détachées : [www.pieces-detachees-toolfrance.com](http://www.pieces-detachees-toolfrance.com), n'hésitez pas à le consulter.**



# CONTACTS

## **Contact dans le cadre d'un SAV :**

Adresse générale SAV – [sav@toolfrance.com](mailto:sav@toolfrance.com)

**Alain JESIOLOWSKI – 01 69 11 37 30**

[ajesiolowski@toolfrance.com](mailto:ajesiolowski@toolfrance.com)

- o Toute question technique

**Valentine BRETON – 01 69 11 37 34**

[vbreton@toolfrance.com](mailto:vbreton@toolfrance.com)

- o Toute demande d'intervention
- o Retours SAV
- o Litige transport

## **Contact commercial :**

**ADV de secteur – 01 69 11 37 37**

- o Retour commercial
- o Chiffrage pièces détachées