



SMG – S.PLUS
8, rue du Paquier – BP 30038
21601 LONGVIC Cedex
Tél. : 03 80 555 113 – Fax : 03 80 555 615
info@splus.fr – www.splus.fr



Procédure SAV

Rappel : Matériel garanti 1 an pour les pièces reconnues défectueuses par notre service technique (hors consommables : gicleurs, filtres, lampes...)

↳ Matériel Sous Garantie

Appel de vos services chez S.PLUS pour déterminer la cause de la panne.

3 possibilités :

1. Défaut d'utilisation du client : Se reporter à la notice technique du produit disponible en téléchargement sur notre site www.splus.fr
2. Pièce défectueuse identifiée : Envoi d'une nouvelle pièce après réception de votre commande. Renvoi par vos soins de la pièce défectueuse. Sans retour sous 15 jours, la pièce sera facturée.
3. Panne non identifiable et/ou réparation non réalisable sur site : Réparation par S.PLUS
 - ✓ Demander un Bon de Retour (BR) sur notre site www.splus.fr (onglet « Zone SAV ») et joindre la facture d'achat du client concernant l'appareil
 - ✓ S.PLUS vous envoie un BR par fax ou mail
 - ✓ Matériel enlevé par S.PLUS (via les transports DPD ou DB SCHENKER), à nos frais : notre BR doit être apposé et visible sur le carton. ; bien emballé et protégé, sur palette si nécessaire. Réparation sous garantie (selon nos CGV).
 - ✓ Si l'appareil est bien pris Sous Garantie, transport retour assuré par S.PLUS à nos frais.
 - ✓ Si l'appareil n'est pas pris Sous Garantie (défaut d'utilisation, changement de consommables...), S. PLUS vous fait parvenir un devis de réparation avec une facturation du port aller et du port retour.

Tout matériel envoyé sans Bon de Retour est refusé par S. PLUS

L'échange de pièce ou d'appareil Sous Garantie ne peut se faire qu'auprès du client facturé par S. PLUS

↳ Matériel Hors Garantie

- ✓ Demander un Bon de Retour (BR) sur notre site www.splus.fr (onglet « Zone SAV ») et joindre la facture d'achat du client concernant l'appareil
- ✓ S.PLUS vous envoie un BR par fax ou mail
- ✓ Retour par vos soins, à vos frais, de l'appareil : notre BR doit être apposé et visible sur le carton
- ✓ Un devis de réparation vous est transmis avec le port retour à votre charge
- ✓ Retour après acceptation du devis et commande par vos soins
- ✓ Si notre devis est refusé, le matériel est retourné ou détruit à vos frais
- ✓ Sans réponse au devis dans les 2 mois, le matériel sera détruit

Tout matériel envoyé sans Bon de Retour est refusé par S.PLUS

Nous nous engageons à fournir les pièces détachées des matériels que nous avons vendus :

- Pendant 10 ans pour les gammes de chauffage fixe et humidification
- Pendant 5 ans pour la gamme S.PLUS Chauffage Mobile
- Pendant 2 ans pour la gamme Le chauffage by S.PLUS et pour les gammes de ventilateurs/climatiseurs/déshumidificateurs