

# PROCEDURE SAV E-RIDER 83

**Merci de bien vouloir suivre les étapes suivantes pour toute demande de prise en charge SAV.**

## **Etape 1 : Demande de prise en charge**

Envoyer une demande de prise en charge SAV par mail à l'adresse erider.83@orange.fr en nous communiquant les informations ci-dessous :

- Coordonnées complètes (Nom, adresse, numéro de téléphone).
- Marque et Modèle du produit.
- Numéro de série
- Copie de la facture d'achat du client final ou du ticket de caisse mentionnant la date d'achat.
- Descriptif détaillé de la panne constatée.
- Fiche de renseignement SAV complétée (page 3 de ce document).

*\* Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.*

## **ETAPE 2 : Validation de la prise en charge / N° de suivi SAV et /ou RMA**

A réception de votre dossier, le service SAV de E-rider 83 traitera votre demande sous un délai maximum de 72h et vous communiquera un numéro de suivi SAV et/ou de RMA par retour de mail.

## **ETAPE 3 : Envoi de votre produit**

Le matériel doit être retourné dans un conditionnement adapté au transport (idéalement dans son emballage d'origine) sans les accessoires.

Le N° de suivi SAV ou N° de RMA devra être apposé de façon lisible sur le colis ou mentionné sur l'étiquette de transport et les documents suivants devront être insérés à l'intérieur du colis :

- Fiche SAV renseignée (page 3 de ce document)
- Copie de la facture d'achat client final

*\* tout produit sans le n° de suivi SAV ou n° de RMA apposé de façon lisible sur le conditionnement de transport et sans la fiche SAV insérée dans le colis sera refusé par notre réception.*

## **ETAPE 4 : Réception et prise en charge de votre produit**

A réception de votre colis, votre produit sera pris en charge par notre service SAV.  
Un diagnostic sera effectué dans les 48 heures suivantes.

Si la panne constatée est éligible à nos conditions de garantie SAV, votre produit sera réparé et renvoyé (frais de transport à la charge de E-rider83).

Si la panne constatée n'est pas éligible à nos conditions de garantie SAV, E-rider83 informera par mail du motif d'exclusion de garantie et vous communiquera un devis correspondant à la réparation.

Aucune intervention ne sera effectuée sans la validation préalable du devis par le client.

***\* En cas d'exclusion de garantie les frais de transport du produit seront à la charge du client.***

# FICHE DE RENSEIGNEMENT SAV

REVENDEUR : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Réparer :  OUI  NON

## Information sur le produit :

Marque : .....

Modèle : .....

Numéro de série : .....

Garantie :  OUI  NON

Emballage d'origine :  OUI  NON

Accessoires : .....

## Client :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : ..... Mobile : .....

Adresse Mail : .....

## Description de la panne avec précisions :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Prise en charge

Technicien(s) : .....

Remarques : .....

Besoin d'un devis :  OUI  NON

Etat du produit :  Neuf  Bon état  Usé  Abîmé  Mauvais état