

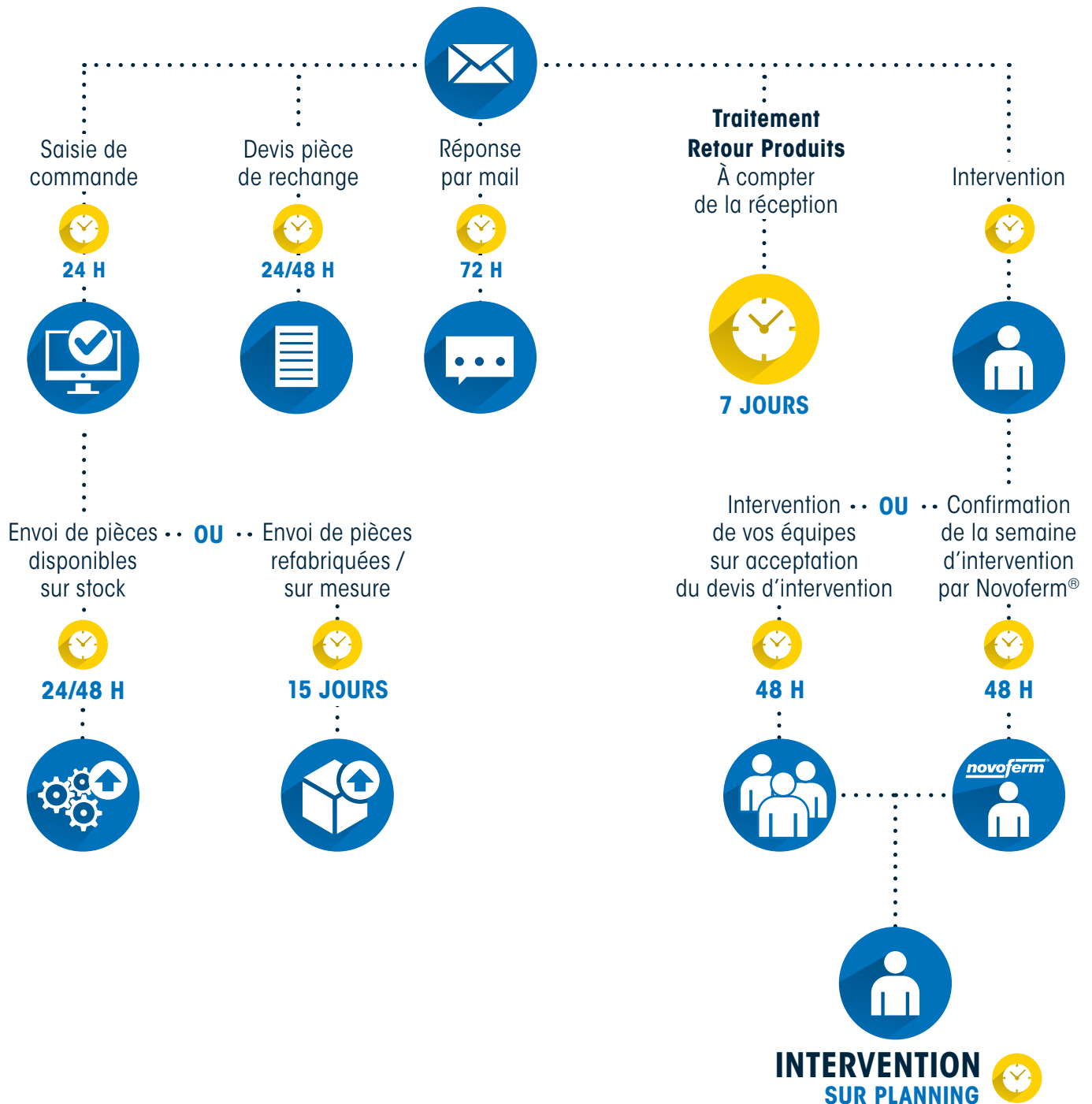
ENGAGEMENTS

SERVICE SUPPORT CLIENTS

| GESTION D'UNE DEMANDE AU SERVICE SUPPORT CLIENTS |

DEMANDE PAR E-MAIL

à support.clients@novoferm.fr





A chacun son ouverture

CHARTRE ENGAGEMENTS SERVICE SUPPORT CLIENTS

9 ENGAGEMENTS

1 LE SERVICE SUPPORT CLIENTS APPLIQUERA LES GARANTIES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES À SAVOIR :

- a. Portes : 10 ans (hors pièces d'usure) et contre la corrosion de l'intérieur vers l'extérieur et sur la séparation de l'acier et de la mousse.
- b. Motorisation : 5 ans
- c. Peinture : se référer à la charte peinture du Tarif en cours

2 LE SERVICE SUPPORT CLIENTS S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES RESSOURCES TECHNIQUES ADAPTÉES SELON LES BESOINS



3 LE SERVICE SUPPORT CLIENTS S'ENGAGE À ENVOYER LE PRODUIT LIÉ AU SAV SOUS 48H MAXIMUM (Pour tous les produits disponibles sur stock)



4 LE SERVICE SUPPORT CLIENTS INFORME PAR E-MAIL L'EXPÉDITION AVEC LIEN DE SUIVI DU COLIS



5 POUR LES PIÈCES SUR MESURE, NOVOFERM® S'ENGAGE À LIVRER LE PRODUIT SOUS UN DÉLAI EXPRESS (En tenant compte de l'origine du produit et de la complexité de la demande (Standard, sur mesure, RAL spéciaux ...).



6 SI LE SERVICE SUPPORT CLIENTS DÉCIDE D'INTERVENIR* IL S'ENGAGE À FIXER LA SEMAINE D'INTERVENTION DANS LES 7 JOURS QUI SUIVENT L'ACCORD DU CLIENT (Le délai d'intervention après la prise de RDV est au maximum de 6 semaines, compressibles en cas d'urgence liée au fonctionnement. *Pour réparation ou constat.



7 SI LE SERVICE SUPPORT CLIENTS N'INTERVIENT PAS ET QUE SA RESPONSABILITÉ EST ENGAGÉE, IL S'ENGAGE À DÉDOMMAGER LE CLIENT

Sur la base d'un devis détaillé (heures / kilométrage). Le Service Support Clients s'engage à accepter le devis sous 48 h.



8 LE SERVICE SUPPORT CLIENTS S'ENGAGE À ACCEPTER UN DÉCALAGE DE RÈGLEMENT TANT QUE LE SAV N'EST PAS RÉGLÉ

Uniquement si la responsabilité de Novoferm® est engagée.



9 PRODUIT SOUS GARANTIE (Dans le cas d'un remplacement de produit nécessitant expertise et retour : Le produit sera facturé et un avoir réalisé suite au retour du produit sous 15 jours maximum à compter de la réception. Dans le cas d'un remplacement de produit ne nécessitant pas de retour : Le produit sera envoyé sans facturation.





A chacun son ouverture

CHARTRE ENGAGEMENTS SERVICE SUPPORT CLIENTS

7 CONDITIONS À REMPLIR DE VOTRE CÔTÉ pour garantir notre qualité de service

1

UNE ADRESSE E-MAIL UNIQUE

support.clients@novoferm.fr est dédiée au SAV, pièces de rechange, formation et conseils technique.

2

AUCUNE AUTRE COPIE PERSONNELLE D'E-MAIL N'EST NÉCESSAIRE.

3

L'ADRESSE MAIL EST RÉSERVÉE AUX PROFESSIONNELS. PAS DE DIFFUSION AUX UTILISATEURS FINAUX.

4

LA QUALITÉ DES RENSEIGNEMENTS EST PRIMORDIALE

Compte client/N° de commande ou devis/ou produit/nature de la demande (Pdr, SAV, réglage, logistique...).

5

DANS LA MESURE DU POSSIBLE, ÉTAYER AVEC UNE OU DEUX PHOTOS DE QUALITÉ ET EXPLICITES (Idéalement PDF) (Si besoin, utiliser www.wetransfer.com).

6

EN CAS DE SAV, LE CLIENT S'ENGAGE À ÊTRE PRÉSENT À SES CÔTÉS LORS DU CONSTAT/DIAGNOSTIC.

7

DANS LE CADRE DES DEMANDES DE RETOUR, LES RENSEIGNEMENTS PRÉCIS ACCOMPAGNERONT LE COLIS DIRECTEMENT AU SERVICE SUPPORT CLIENT (N° de réclamation / N° de commande...).

**SERVICE
SUPPORT
CLIENTS**

PIÈCES DE RECHANGE // DEMANDE TECHNIQUE // SERVICE APRÈS VENTE

Tél. 02 40 78 69 31 • E-mail : support.clients@novoferm.fr

Liste et références pièces de rechange sur novoferm.fr



A chacun son ouverture



Bien plus qu'un engagement, c'est une exigence absolue respectée à tous les niveaux de l'entreprise.

Fondé il y a plus de 50 ans, le Groupe Novoferm® est inscrit dans une démarche dont, **vous client**, êtes au cœur de toutes nos réflexions.

- Vous apporter **pleine satisfaction**, est notre ambition permanente.
- Vous proposer une offre qui allie **innovation technique, qualité et design** est notre engagement.
- Vous accompagner dans votre **réussite** fait partie de notre mission.
- Vous garantir une **relation simple et efficace** est notre état d'esprit.

Retrouvez des outils d'aides et d'automatisation sur notre site :

- Liste des pièces détachées
- Tutoriels de réglages et programmation
- Notices de pose...



FABRIQUÉ EN FRANCE

novoferm.fr