

**Avant toute prise en compte** d'une réclamation sur un éventuel dysfonctionnement ou désordre esthétique de notre produit. **L'interlocuteur doit contacter notre service support afin d'adopter la solution technique appropriée** (90% des réclamations sont ainsi résolues immédiatement)

## 3 étapes clés :

### 1 - Indiquez votre identité et rassemblez les informations sur le produit :

Date : .....

**Votre société :**

Cachet

N° Compte Client : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Téléphone direct : .....

E-mail : .....

**N° de la commande d'origine :** .....

Votre réf. : .....

**N° de commande SAV :** .....

**Ou descriptif détaillé du produit** (type, dimensions, date, design, standard, sur mesure...) :

### 2 - Rendez-vous sur le chantier avec cette fiche de réclamation (ou transmettez-la à l'installateur), et d'un appareil photo...

**Produit concerné par la réclamation :**

**Porte**

**Automatisme**

**Type de réclamation :**

**Esthétique**

**Technique**

Descriptif :

**Produit posé par :**

**Un professionnel**

Nom du professionnel : ..... Téléphone : .....

**Un particulier**

Adresse : .....

### 3 - Suite à l'entretien téléphonique avec le technicien Novoferm®

Conversation téléphonique du ..... (date)

avec le technicien Novoferm® ..... (nom du technicien)

**Problème résolu : pas de suite**

**Envoi de photo à l'attention du service.client@novoferm.fr**

**Problème non résolu (envoyez cette fiche de réclamation par fax au 02 40 78 55 68 ou par mail à support.clients@novoferm.fr)**

**Lieu où est visible le produit :**

Nom : .....

Adresse : .....

**Personne à contacter :**

Téléphone : ..... Préférences jour/horaires : .....

E-mail : .....

**Instructions prise de RDV :**

**SERVICE  
SUPPORT  
CLIENTS**

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

Tél. 02 40 78 69 31 • Fax. 02 40 78 55 68 • E-mail : support.clients@novoferm.fr

Liste et références pièces de rechange sur **novoferm.fr**