

CHARTRE S.A.V. COBAL

TRANSPORT- LIVRAISON

PREAMBULE

Tous les produits commercialisés par COBAL sont soumis à un contrôle d'aspect lors de leur réception, avant leur mise en stock, ainsi qu'avant chaque expédition.

IEN CAS D'AVARIE

Préciser par écrit sur le bordereau de transport la nature des dégâts constatés sur le (s) colis et ce, en présence du chauffeur. Cette procédure est indispensable pour faire jouer la responsabilité du transporteur. A défaut, la responsabilité de COBAL ne pourra être engagée. (Photos obligatoires)

En cas d'avaries importantes refuser tout ou partie de la livraison avec mention sur le bordereau de transport.

Attention : la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique.

Toute avarie doit être signalée à info@cobal.fr avec copie du bordereau de transport sous 48 heures.

PANNE AU DEBALLAGE

On entend par panne au déballage tout dysfonctionnement constaté lors de la première mise en marche de l'appareil. Les pièces esthétiques ne rentrent pas dans ce cas.

PROCEDURE

>Contacter Christelle BEUNACHE, responsable S.A.V. COBAL à sav@cobal.fr ou au 02.41.18.54.86

►Ouverture d'un dossier « panne au déballage »

Envoi de la fiche de demande S.A.V COBAL dument complétée. (Les fiches retournées incomplètes seront sans suite).

►Après validation par Christelle BEUNACHE :

Livraison du produit de remplacement (produit facturé)

Deux possibilités de retour (décision prise par Christelle BEIJNACHE)

1. Retour de l'appareil défectueux propre et réemballé avec l'emballage de celui que vous avez reçu pour remplacement.

ATTENTION : Tous les appareils que nous reprenons doivent être impérativement dans leurs configurations de fonctionnement d'origine avec tous leurs accessoires. En cas d'accessoire (s) manquant (s) une déduction sera appliquée au tarif en vigueur au service pièce détachées.

OU

2. Retour de la fiche signalétique par courrier chez MBE COBAL (enlevée du produit puis collée sur une feuille blanche).

A NOTER : Nous attirons votre attention sur le fait qu'un produit dont la fiche signalétique a été enlevée doit être mis obligatoirement au rebus et ne peut être remis en service car si un incident survient l'appareil n'est plus assuré pour les dégâts qu'il pourrait occasionner.

► Après constat effectif de la panne au déballage par notre service technique, ou réception de la fiche signalétique, déclenchement de l'avoir du produit défectueux. Les frais de transport sont à la charge de COBAL.

▶ Dans le cas d'une fausse panne constatée par notre service technique, le produit défectueux sera retourné au client, aucun avoir ne sera établi sur le produit de remplacement expédié et tous les frais de transport liés au dossier seront à la charge du client.

PANNE SOUS GARANTIE

■ PREAMBULE

Le gros électroménager commercialisé par COBAL est garanti 2 ans et le petit électroménager 1 an. Une garantie : pièce, main d'œuvre et déplacement est mis en place pour les appareils dits sensibles (Lavevaisselle, four, réfrigérateur intégrable etc.).

Cette garantie est prise en charge par notre partenaire SOGEDEP spécialisé dans le dépannage d'appareils électroménagers.

ATTENTION : Rentre dans la garantie uniquement les pièces de fonctionnement et non les pièces dites esthétiques (ex : porte, poignée de porte, manette de commande etc...)

AVANTAGE DE LA SOLUTION COBAL | SOGEDEP

Toujours une seule interlocutrice de suivi S.A.V. : Christelle BEUNACHE

240 stations techniques sur toute la France y compris la Corse

Intervention rapide

Tarif préférentiel national

PROCEDURE

1. Contacter Christelle BEUNACHE pour ouverture de dossier
Envoi de la fiche de demande S.A.V COBAL dûment complétée. (Les fiches incomplètes seront sans suite).

2. Selon le produit et la panne:
 - a) Panne sous garantie (pièce, main d'œuvre et déplacement) —¥ intervention SOGEDEP (gratuite).
 - b) Panne sous garantie (pièce) —+ échange de l'appareil ou retour de la fiche signalétique (même procédure que la panne au déballage).
 - c) Pour les pannes hors garantie (si la durée est dépassée ou si la panne est liée à une mauvaise utilisation) :
 - . Envoi d'un devis d'intervention
 - . Facturation de la prestation par COBAL au client.

ATTENTION : Pour toutes fausses pannes avérées ou déplacements abusifs d'une station technique une facture sera déclenchée. (Forfait frais de déplacement 62 HT + frais de dossier 35 HT soit un total de 97 HT).



MBE COBAL 11 ZA DE LA SUZEROLLE 49140 SEICHES SUR LE LOIR

www.cobal.fr

FICHE DEMANDE S.A.V COBAL

MBE COBAL ZA Le clos de la suzerolle 49140 SEICHES SUR LE LOIR	TEL : 02.41.18.54.86 : 02.41.95.89.31 CONTACT : Christelle BEUNACHE / sav@cobal.fr
TYPE DE SAV	DATE : le / / 2018
PANNE AU DEBALLAGE	* <input type="checkbox"/>
PANNE SOUS GARANTIE	* <input type="checkbox"/>
PIECE DETACHEE	* <input type="checkbox"/>
DEMANDEUR	
CLIENT	RAPIDOME(53)
CONTACT	*
N° D'OUVERTURE DE DOSSIER	CADRE RESERVE PAR COBAL
COORDONNEES DU LIEU D'INTERVENTION OU DE LIVRAISON	
NOM	*
ADRESSE	*
	CODE POSTAL : VILLE :
CONTACT	NOM : *
TELEPHONE	FIXE : * PORT: *
E MAIL	*
PRODUIT:	
REFERENCE COMMERCIALE	*
N° DE SERIE	*
DATE D'ACHAT	*
DATE DE MISE EN SERVICE	*
RAPPORT TECHNIQUE	
INDIQUER CI-DESSOUS LES MOTIFS OU JOIGNEZ VOTRE RAPPORT	
<b style="color: red;">DEFAUT : veuillez être très précis dans le descriptif de la panne constatée *	

