

PROCÉDURE RETOURS PRODUITS

SALMSON,
INVENTER
LES SOLUTIONS
DE DEMAIN.



Dans le cadre d'un retour de produit, en période de garantie ou hors période de garantie :

- Deux démarches sont à effectuer pour que nous puissions traiter votre demande.
- Il existe différentes modalités de traitement de ce retour.

1. DÉMARCHES - RETOUR PRODUIT



→ Remplir une Fiche de Retour Usine (FRU)

Vous pouvez récupérer ce document via :

- **notre site Internet, dans la rubrique « SAV-Expertise-Maintenance », puis « Fiche de Retour Usine »,**
- votre interlocuteur commercial Salmson.



→ Retourner le produit défectueux à l'adresse ci-dessous, accompagné de sa Fiche de Retour Usine :

Wilo Salmson France SAS - Division Services

1005, boulevard de la Communication - Zone Autoroutière Nord

53950 LOUVERNE

2.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

1. ENVOI PRODUIT DÉFECTUEUX + FICHE DE RETOUR USINE

2. ENREGISTREMENT ET ANALYSE PAR NOTRE SERVICE EXPERTISES

3. ENVOI D'UN RAPPORT D'EXPERTISE AVEC PRISE DE DÉCISION

4. Le matériel est considéré comme «NON RÉPARABLE»*

Le matériel est considéré comme «RÉPARABLE»*

Garantie acceptée

Garantie refusée ou hors garantie

Garantie acceptée

Garantie refusée ou hors garantie

Le produit est échangé (ou émission d'un avoir sur la facture d'origine).

Si vous souhaitez obtenir un nouveau produit, vous pouvez vous rapprocher de votre interlocuteur commercial.

Le produit est réparé puis vous est retourné.

Devis de remise en état.

Le matériel expertisé est conservé pendant 1 mois, à compter de la date d'envoi du rapport d'expertise. Passé ce délai, il sera mis au rebut. Entre temps, il peut vous être retourné, moyennant un coût de transport.

Si vous acceptez le devis, en passant une commande, le matériel est réparé et réexpédié.

En cas de situation très critique, un échange sous présomption de garantie peut être effectué, avec envoi d'un bon de commande. Cette mesure exceptionnelle, ne concernant que des produits domestiques, doit être validée, au préalable, par notre support technique. Plus d'informations au **0 801 800 800** Service à appel gratuits

* Pour plus d'informations (notamment sur le remplacement des blocs-moteurs pour les circulateurs synchrones et des pièces de rechange pour les circulateurs asynchrones), vous pouvez vous reporter au document « Garanties Salmson » (Référence SAP : 4181436).

