



## Réception Expédition du produit

## Demande de SAV

## Réception du colis a SAV Unilux

. Ouverture du colis et contrôle du matériel en présence du transporteur:

a) Matériel conforme ✓

. Signature de l'émargé de livraison.

b) Matériel endommagé ou non conforme: ✗

! . Refus du colis ou réserves précises

( voir procédure ci-dessous )



. Compléter la rubrique Customer support via le site Unilux. ([www.my-unilux.com](http://www.my-unilux.com))

### 1) Produit garantie

a) *Peut être résolue par l'envoi de pièces détachées par le SAV*

b) *Le produit nécessite une réparation et un retour chez Unilux*

. Envoi par mail d'une étiquette la poste prépayée pour le retour du produit au frais d'Unilux.

! Le produit doit être correctement emballé dans le carton d'origine ou équivalent. Unilux ne prendra pas a sa charge un produit arrivant endommagé par un emballage inadéquat.

### 2) Produit hors garantie.

. Proposition d'un devis de remise en état au client

. Le produit sera mis en réparation dans nos ateliers dès sa réception et sera traité et renvoyé au client sous un délai de 5 jours ouvrables.



### a) Le produit est réparé

Le produit a pu être réparé par nos opératrices. Celui-ci sera livré au client par notre transporteur.

### b) Le produit n'a pu être réparé

Un échange standard du produit sera livré au client.



Procédure à suivre pour que la prise en charge soit faite



Colis refusé  
par le client

- . Refus avec description précise de l'avarie constatée
- . Prise de photos si possible

- . **Faire un retour d'information à l'expéditeur**
  - Soit le distributeur selon ses modalités
  - Soit Unilux si celui-ci est l'expéditeur (via le site [www.my-unilux.com](http://www.my-unilux.com))

Réexpédition d'un produit neuf dans les meilleurs délais

Colis accepté  
avec réserves

- . Préciser la mention « sous réserves produits cassés »
- . Décrire le défaut constaté et si possible prise de photos.

Informez des réserves à l'expéditeur (soit Distributeur, soit Unilux)

Gestion du litige soit par le distributeur, soit par le service SAV si l'expéditeur est Unilux.