

Procédures SAV

ROBOTS DOLPHIN : **BIO** - **M500**



DOCUMENTS ET INFORMATIONS NÉCESSAIRES

Procédures SAV pour robot EN et HORS GARANTIE

Envoyez un mail à sav@aquatic-science.com en indiquant :

1



Vos coordonnées

Nom entreprise/client,
adresse de livraison
(retour), téléphone et
email.

Obligatoire

2



Numéro de série

- Bio : 10 caractères
 - M500 : 10 caractères
- Ex : C6369UNK4L

Obligatoire

3



Factures d'achat et de vente

A joindre dans le mail
(garantie démarre au
moment où le client
achète le matériel).

Obligatoire

4



Description de la panne

Détaillez le problème
rencontré et les tests
effectués pour
permettre une meilleure
expertise.

Obligatoire

5



Photos/Vidéos

Une image/vidéo sera
toujours plus parlante
pour illustrer la
situation.



PROCÉDURES DE RÉPARATION, ENTRETIEN, PIÈCES DÉTACHÉES...

Robot EN GARANTIE



A



Création dossier SAV

Envoyer les infos pour la création du dossier par mail. Confirmation par mail avec le numéro de ticket associé.

B



Accord du fournisseur

Envoi de la pièce détachée ou autorisation de retour du robot pour réparation, à joindre au colis.

C



Envoi du robot

*Enlèvement du robot vers Maytronics. Mettre bon de retour dans le colis.

*AS se décharge de toute responsabilité du contenu du colis envoyé.

D



Analyse et réparation

Le robot est soumis à une expertise technique et réparation par le fournisseur.

E



Retour du robot

Vous recevez le rapport de réparation (mail ou papier) et l'appareil vous est renvoyé réparé.

PROCÉDURES DE RÉPARATION

Robot HORS GARANTIE

75€
TTC



Ce montant reste identique quelle que soit la décision du client (réparer ou non le robot).



A



Création dossier SAV

Envoyer les infos pour la création du dossier par mail. Confirmation par mail avec le numéro de ticket associé.

B



Forfait d'expertise par mail

Client refuse le forfait par mail, SAV annulé.
Client accepte par mail le forfait de **75€TTC**. Demande bon de retour pour envoi du robot en réparation chez Maytronics.

C



Envoi du robot

*Enlèvement du robot vers Maytronics. Mettre bon de retour dans le colis.
*AS se décharge de toute responsabilité du contenu du colis envoyé.

D



Expertise & devis

Après analyse technique, vous recevrez un devis de réparation (+transport) par mail, y compris le forfait d'expertise à déduire du montant total de la réparation.

E



Devis de réparation

Client refuse, retour robot non réparé + facture du forfait et transport retour.
Client accepte par mail, le robot va être réparé. Nous confirmons le devis.

F



Retour du robot & facture

Vous recevez le rapport de réparation (mail ou papier) et l'appareil vous est renvoyé réparé. Les frais de transport retour sont à votre charge. Vous recevez la facture.

