



PROCEDURE SAV HERBY INDUSTRIE		2024
INTERLOCUTEUR SAV :	COORDONNEES	
LEONARD Laurence PINSON Géraldine Tél. : 02 37 81 19 29 02 37 81 18 91 l.leonard@herby.fr serviceadv@herby.fr	ZONE INDUSTRIELLE 28240 LA LOUPE France	
INFORMATIONS PARTICULIERES		
Process en cas de demande de SAV :		
1 / Envoi d'une réclamation par mail par le magasin en précisant les coordonnées du contact magasin, la description du défaut avec photos à l'appui et le ticket de caisse du client		
2/ Analyse de la demande par le service qualité HERBY		
3/ Retour de l'analyse avec 4 possibilités :		
a) Fourniture de pièces détachées pour la remise en l'état du produit (quand le remplacement est possible : équerres roulettes, grilles)		
b) Si le remplacement n'est pas possible, Herby donne un accord de destruction au magasin et établit un avoir à la centrale. Le magasin peut alors procéder au remplacement du produit par un produit en rayon.		
c) Remplacement du produit défectueux avec envoi d'un nouveau produit par Herby		
d) Pas de prise en charge par Herby		
LES GARANTIES PROPOSEES HERBY		
Durée	5 ans La garantie de 5 ans couvre uniquement les défaillances du séchoir empêchant un usage normal d'étendage. Cette garantie s'appliquera par le remplacement par le consommateur des pièces cassées ou manquantes. 1 – Réparation du produit avec envoi de pièces par le Fournisseur : le Fournisseur prend en charge l'envoi de la ou des pièce(s) nécessaires(s) à la réparation du produit par le consommateur final sans retour du produit. 2 – Manquants, Casse, Pièces défectueuses au déballage : le Fournisseur prend en charge l'envoi des pièce(s) manquantes, cassées ou défectueuses lorsque celles-ci sont constatées manquantes, cassées ou défectueuses au déballage du produit.	