

# CHARTRE SAV 2017

Vous avez choisi de distribuer les produits Coyote et nous vous en remercions. Le présent document a pour objectif de décrire la marche à suivre pour assurer, auprès de vos clients, un Service Après-vente (SAV) de qualité, en fonction de votre structure, de vos besoins et de vos souhaits.

## GARANTIE COYOTE

Les produits commercialisés par la société Coyote sont garantis contre tout défaut de fonctionnement pour une période de **24 mois** suivant la date d'achat par le consommateur (**la date d'achat du ticket de caisse ou du bon de vente faisant foi**). Cette garantie couvre la main d'oeuvre, les pièces détachées et les accessoires fonctionnels fournis dans l'emballage du produit, à l'exception de la batterie.

## PAS DE RETOUR SANS ACCORD PREALABLE

**Le revendeur devra IMPERATIVEMENT contacter INTERMED au 02 47 56 55 44 pour vérifier et définir le type de SAV (PAD ou PSG) à appliquer sur le coyote en panne**

### ➤ 1<sup>er</sup> cas : PAD

Si il s'agit d'une « **panne au déballage** » **survenant dans un délai de 30 jours après l'achat par le consommateur ET n'ayant souscrit aucun abonnement**, le revendeur doit traiter ces produits en effectuant l'échange directement et gratuitement sur son stock neuf, après s'être assuré de la réalité de la panne ou du défaut. Le revendeur doit ensuite le retourner complet dans sa boîte chez : INTERMED

**Distribution – 179, Bd Charles de Gaulle – BP 90222 – 37542 St Cyr/Loire**

A réception du colis, nous contrôlons via le serveur Coyote, si le produit a bien 30 jours maximum :

**Si oui** : un avoir pour le ou les produits, sera établi au revendeur, si le produit est bien complet avec ticket de caisse ou facture client.

**Si non** : retour du produit au point de vente qui devra effectuer le 2<sup>ème</sup> cas avec son client.

**RAPPEL : Attention, pour une « panne au déballage », le produit doit IMPERATIVEMENT être retourné dans sa boîte d'origine avec l'ensemble des accessoires et notices.**

### ➤ 2<sup>ème</sup> cas : Panne Sous Garantie (PSG)

Si le produit a été acheté depuis plus de 30 jours, le revendeur fait prendre en charge le produit défectueux nu (sans les accessoires) auprès du Service distributeur en le contactant par **téléphone 01 41 44 46 98** ou par email [distributeurs@moncoyote.com](mailto:distributeurs@moncoyote.com).

*\*Le consommateur a la possibilité de s'adresser directement au Service Client Coyote pour la prise en charge SAV par téléphone : 0811 .87.01.01. ou par @mail : [contact@moncoyote.com](mailto:contact@moncoyote.com)*

**Ne le retourner en aucun cas chez INTERMED distribution**



**INTERMED DISTRIBUTION – tél : 02.47.56.55.44.**

COYOTE SYSTEM - Charte SAV 2017

## LIMITES DE GARANTIE

Ne sont pas garantis les défauts dus à une utilisation anormale de nos produits. En particulier, la garantie ne saurait s'appliquer en cas de :

- Tentative de réparation ou démontage du produit par une personne ou une station technique non agréée
- Dommages entraînés par l'emploi d'accessoires non conformes aux spécifications Coyote
- Négligence, mauvaise utilisation, mauvaise installation ou dommages intentionnellement causés par l'utilisateur, choc ou chute du produit
- Retour du produit sans l'accord préalable de notre Service Client
- Produit parfaitement fonctionnel (pas de panne constatée après contrôle et essai).
- Une batterie déchargée ou insuffisamment chargée ne saurait constituer un défaut
- Usure ou vieillissement dus à une utilisation normale du produit (aspect et batterie en particulier)
- Fonctionnalité limitée ou absente, du fait de l'absence d'un abonnement au service Coyote en cours de validité.

## PANNE AU DEBALLAGE

La « panne au déballage » est le défaut de fonctionnement d'un produit constaté lors de la première utilisation d'un appareil vendu à un consommateur et retourné au point de vente. Est considérée comme « panne au déballage » toute panne garantie survenant dans un délai de 30 jours après l'achat par le consommateur.

Ne sont considérés comme « panne au déballage » que les produits :

- Présentant un réel défaut de fonctionnement et non une défaillance due à une détérioration volontaire, une mauvaise utilisation ou une chute. *En particulier, une batterie déchargée ou insuffisamment chargée ne constitue pas un défaut de fonctionnement. Coyote se réserve le droit de facturer des frais de gestion et de transport pour un produit ne présentant pas de panne*
- Retournés dans leur emballage d'origine avec l'ensemble des accessoires
- Ne présentant pas de signe visible d'utilisation ou de vétusté
- Ne faisant l'objet d'aucune souscription d'abonnement
- Retournés accompagnés de leur preuve d'achat
- Retournés accompagnés du formulaire d'autorisation transmis par notre Service Client
- Retournés à notre centre de réparation moins d'un mois après accord de notre Service Client

Coyote se réserve le droit de refuser le traitement des produits ne répondant pas à ces critères.

## SERVICE DE « HOTLINE »

Coyote met à disposition un Service Revendeurs de type « hotline » pour tout renseignement commercial, technique ou SAV, ainsi que pour le suivi des abonnements. L'accès se fait par **téléphone 01 41 44 46 98** du lundi au vendredi de 9h à 18h ou par email [distributeurs@moncoyote.com](mailto:distributeurs@moncoyote.com).

Les consommateurs ont la possibilité de s'adresser au Service Client Coyote par **téléphone 01 76 49 48 47 (numéro dédié aux particuliers)** pour tout problème ou défaut survenant sur un produit hors ou sous garantie. Ce service de « hotline » est accessible de 8 heures à 20 heures, du lundi au vendredi et le samedi de 9 heures à 19 heures.