

# Procédure SAV 2023



# Nous Contacter

## - Adresse postale -

UNITEX SERVICE (France) S.A.S.  
Z.A. de Milleure - Bois du Ban n°4  
71480 LE MIROIR

~

## - Ligne Professionnels -

03 85 75 64 79

~

## - Email -

support@intex-france.fr

~

## - Site internet -

[www.intex.fr](http://www.intex.fr)

**Un outil pour effectuer vos démarches SAV et celles de vos clients :**

## - Le Diagnostic en ligne -

<https://www.intex.fr/shop/sav>

*Deux lignes dédiées sont également disponibles pour les particuliers :*

## - Ligne Consommateurs -

Conseils d'utilisation ou avant achat : 0890.71.20.39 (0,25€/min)  
SAV ou Suivi de Commandes : 03.85.75.53.98

## - Horaires d'ouverture de la Hotline -

Du 15 Mai au 15 Août : 9H - 19H (18H le vendredi) sans interruption  
Le reste de l'année : 9H / 12H00 et 13H30 / 17H00 (16H00 le vendredi)

# • Le SAV Sous Garantie •

**i** Les délais ci-dessous sont applicables aux produits vendus à partir du **01/01/2023**.  
La disponibilité des pièces détachées INTEX est assurée pendant une durée minimum de 2 ans.

## 1/ La durée de garantie des produits INTEX :

Tous les produits de notre marque bénéficient d'une garantie de **2 ans** à compter de la date d'achat (*ticket de caisse faisant foi*).

## 2/ Limites et exclusions de garantie :

- ◆ La garantie couvre tous les problèmes de fabrication et reconnus comme tels, dans le cadre d'une utilisation habituelle du produit. *Se référer à la classification des défauts en **Annexe 1**.*
- ◆ Cette garantie ne s'applique pas dans les circonstances suivantes :
  - Si le produit fait l'objet de négligences, d'une utilisation / manipulation anormale, d'un mauvais entretien, stockage et / ou entreposage, d'un accident,
  - Si le produit est soumis à des dégâts par des circonstances indépendantes de notre Société, y compris mais sans s'y limiter, l'usure normale et les dommages causés par l'exposition au feu, au gel, à la pluie, à une inondation ou à tout autre facteur environnemental externe,
  - Si le produit est utilisé à des fins commerciales,
  - Si le produit a subi des modifications non autorisées, des réparations ou un démontage par des services autres que ceux de notre Société.
- ◆ Les pièces détachées tels que vannes d'arrêts, tuyaux, joints et toutes autres petites pièces subissant une usure normale dans le temps ou l'endommagement d'un produit lié à un hivernage inadapté ne pourra pas être reconnu comme un défaut de fabrication.
- ◆ Si l'article reçu pour expertise sous garantie ne révèle aucun défaut de fabrication, un devis pour les frais d'expertise et de port retour de l'article vous sera transmis. Les montants facturés sont ceux indiqués en **Annexe 3**.
- ◆ INTEX France effectue uniquement des prises en charge SAV pour les clients résidents en France Métropolitaine et DROM-COM.
- ◆ Nous n'effectuons ni avoir ni remboursement. L'absence de preuve d'achat rend la garantie inapplicable.

## 3/ La procédure SAV pour les articles pris en charge par INTEX :

*Vous retrouverez en **Annexe 1** la classification des défauts pris en charge par notre garantie fabricant.*

Sont concernés :

- Les Piscines et leurs Accessoires,
- Les Spas et leurs Accessoires,
- Les Airbeds, Lits d'appoint et Articles de mobilier,
- Les Bateaux,
- Les Appareils Electriques.

## • Le SAV Sous Garantie (suite) •

### INTEX dispose de 3 solutions de Service Après-Vente :

- **Expertise** : Après contrôle de votre demande, un accord de retour vous est transmis afin que vous nous retourniez le produit défectueux pour expertise.
- **Echange de l'article** (*défectueux uniquement : liner, pompe, ...*) :
  - o **Echange avec demande de retour du défectueux** : Après contrôle de votre demande, un produit de remplacement vous est envoyé par anticipation. L'article défectueux devra nous être retourné avec l'accord de retour que nous vous faisons parvenir.
  - o **Echange avec destruction** : Après contrôle de votre demande, un produit de remplacement vous est envoyé et nous vous faisons parvenir un accord de destruction pour le produit défectueux.

Note : Si vous souhaitez que l'article de remplacement soit livré directement chez le consommateur, veillez à bien indiquer ses coordonnées postales, son numéro de téléphone et son adresse email.

### Les étapes du SAV chez INTEX :

#### a/ Les démarches administratives :



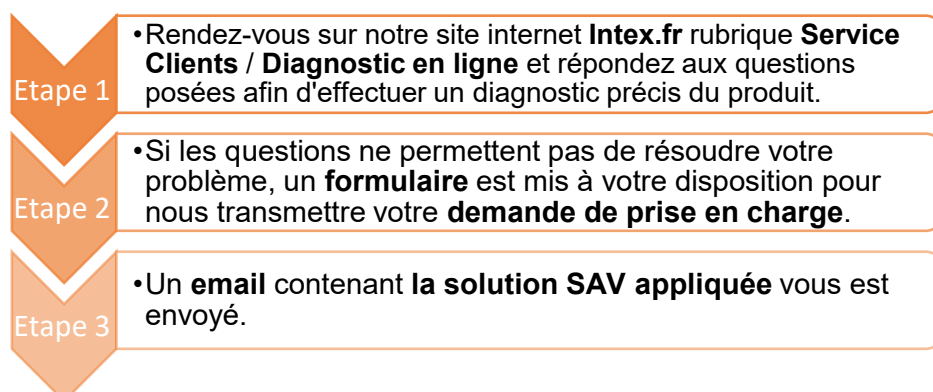
- DIAGNOSTIC en LIGNE : Précision et rapidité de traitement ! -

Délai de réponse : 1 à 2 jours ouvrés

INTEX met à votre disposition un outil pour effectuer en magasin le diagnostic du produit et procéder à la déclaration de vos demandes de prise en charge en Service Après-Vente.

Vous pourrez diagnostiquer précisément le problème rencontré sur le produit et bénéficier d'une intégration automatique de votre demande de prise en charge SAV dans notre système informatique.

#### → Son fonctionnement :



## • Le SAV Sous Garantie (suite) •

### b/ Délai et Mode de Transport :

**Partenaires de Transport :** INTEX fait appel à **CHRONOPOST** et **DPD** pour livrer les colis dans vos magasins.

→ Livraison en 24/48 heures garantie (*chaque jour avant 13 heures sauf le samedi*).

### c/ Suivi de Dossier SAV en Ligne :

Un suivi de dossier SAV est disponible sur notre site internet **Intex.fr**. Vous pourrez suivre en quelques clics l'état d'avancement de votre demande de prise en charge SAV, de son enregistrement dans notre système à la livraison du produit en magasin.

→ **Seule condition** : utiliser notre numéro de dossier SAV !

### d/ Retour en expertise : comment renvoyer l'article défectueux

- ◆ Le retour de l'article défectueux, propre et sec, accompagné de l'accord de retour INTEX, doit être effectué **en port payé**.
- ◆ Le retour concerne **l'article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, pré-filtre, armature, ...).

### - Informations -

Les **blocs techniques de spas** et les **stérilisateurs** bénéficient systématiquement d'un retour en réparation dans nos ateliers.

Pour plus de réactivité, le remplacement de pièces détachées défectueuses de blocs techniques de spas est possible. Contactez-nous pour obtenir plus d'information (*mise à disposition de pièces détachées et de support technique*).

### e/ Echange anticipé : comment renvoyer l'article défectueux

- ◆ Le retour de l'article défectueux, propre et sec, accompagné de l'accord de retour INTEX, doit être effectué **en port payé**.
- ◆ Le retour concerne **l'article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, pré-filtre, armature, ...).
- ◆ Le **non-retour de l'article défectueux** entraînera la facturation de la pièce de remplacement,
  - Date limite de retour des articles défectueux : **30 septembre 2023**

### f/ Remboursement des frais de port aller :

**Au plus tard le 31/12/2023**, le port aller des dossiers pris en charge par la garantie entre le 01/10/2022 et le 30/09/2023 sera remboursé en une seule et unique fois. Le barème de référence est présent en **Annexe n°2**. En cas de facturation de produits défectueux non retournés (*cf paragraphe précédent*), le prix de ces articles sera déduit du montant des remboursements des frais de port.

Pensez à grouper les articles défectueux pour que les remboursements couvrent les frais que vous aurez engagés !

### 3/ La procédure à suivre pour les autres articles :

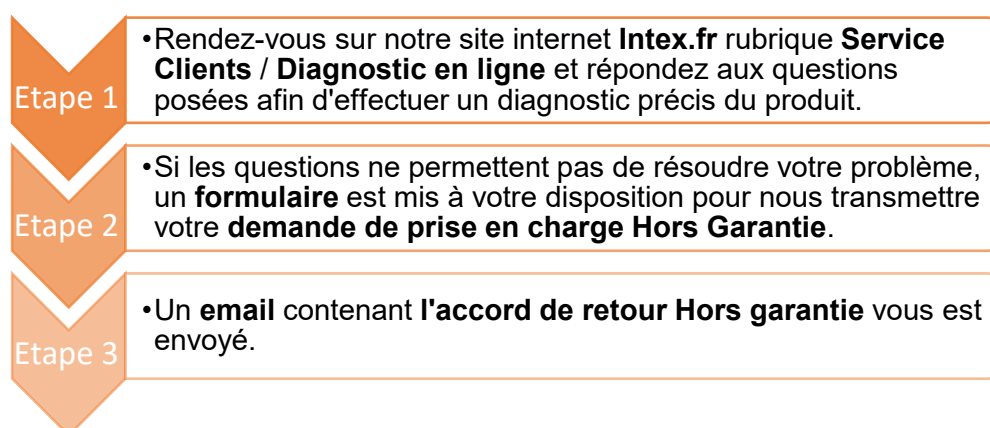
Sont concernés :

- Les Airbeds et les Lits d'appoints sans gonfleur,
- Les Gonfleurs manuels,
- Les Matelas de plage et de Camping,
- Les Autres jouets et Articles gonflables
- Tous les autres articles non cités ci-dessus.

Ces articles sont vendus avec un **taux de panne annuel de 3%**. Par conséquent, notre service après-vente n'effectuera pas de prise en charge en cas de demande. Rapprochez-vous de nos services si ce taux est dépassé.

## • Le SAV Hors Garantie •

Vous retrouverez en **Annexe 2** les forfaits hors garantie.



→ Suite à l'expertise par nos techniciens, un **devis de réparation**, de **remplacement** (*payant*) ou de **retour en l'état** de l'article vous est transmis.

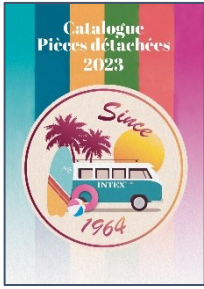
Nous nous engageons à respecter les délais ci-dessous :

Traitement de la Demande par INTEX	Expertise et envoi du devis de réparation	Retour de l'article réparé
24/48 heures ouvrées pour l'envoi de l'accord de retour	72 heures ouvrées à réception de l'article à réparer	24 heures ouvrées à réception du devis accepté et signé

### - Consignes pour le retour de l'article en réparation -

- ❖ Le retour de l'article défectueux, propre et sec, accompagné de l'accord de retour INTEX, doit être effectué **en port payé**.
- ❖ Le retour concerne l'**article défectueux uniquement** (sans tuyau, vanne, crépine, pré-filtre, armature, ...).

## • Commande de Pièces Détachées •

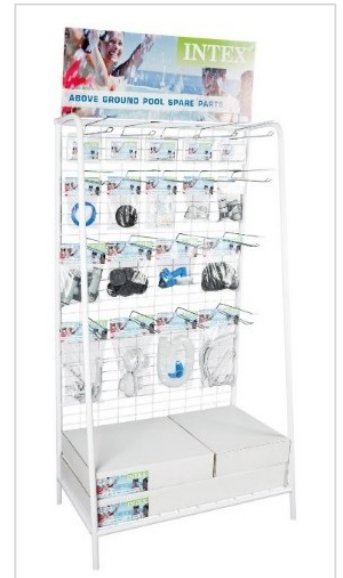


Nous mettons à votre disposition sur simple demande notre Catalogue de Pièces Détachées INTEX dans lequel vous pourrez retrouver les vues éclatées des produits, les références des pièces correspondantes et un bon de commande.

Passez vos commandes par email à l'adresse [intex@intexcorp.com.fr](mailto:intex@intexcorp.com.fr).

N'hésitez pas à nous contacter au 03.85.75.64.79 pour plus d'informations ou pour rechercher une référence de pièce détachée.

Pour répondre aux principales demandes de nos clients et faciliter l'achat en libre-service, un box de pièces composé des pièces détachées les plus vendues est disponible sur demande auprès de notre service commercial.



## Annexe 1 : Classification des Défauts

	Type Article	Sous Garantie	Hors Garantie
Produits Gonflables	Structure gonflable de Spas	Soudures défectueuses	Trou / Accroc
	Liners de piscine	Trou de pliage (30 jours au déballage)	Décoloration
	Airbeds		Déformation
	Bateaux	Panne moteur	Usure Pièces (tuyaux, vannes, ...)
Produits Electriques	Blocs Techniques Spas		Appareil électrique bricolé
	Filtrations Piscines	Panne moteur	Médiafiltrant encrassé
	Stérilisateurs / Ozonateurs	Cellule / Sonde défectueuse	Cellule entartrée
	Réchauffeur / Pompe à Chaleur	Programmateurs / Disjoncteur défectueux	Usure Pièces (tuyaux, vannes, ...)
	Combos Filtration / Stérilisation		

## Annexe 2 – Grille de Tarifs

Tous les prix indiqués ci-dessous s'entendent Hors Taxes. (HT).

ARTICLES	FORFAITS HORS GARANTIE	FORFAITS RAS	REMBOURSEMENT PORT 2023
Tout article avec demande de découpe	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Filtrations à cartouche, réchauffeur, robots et lampes	25,00 €	20,00 €	6,00 €
Filtrations à sable et stérilisateurs au sel	42,00 €	23,00 €	6,00 €
Blocs techniques de spa <b>Bulles</b>	60,00 €	35,00 €	18,00 €
Blocs techniques de spa <b>Bulles &amp; Jets</b> , Nage à contre-courant	90,00 €	42,00 €	22,00 €
Airbeds ( <i>retour complet hors découpes</i> ), Bateaux	35,00 €	25,00 €	7,00 €
Liners de piscines < 4,57m	60,00 €	40,00 €	22,00 €
Liners de piscine ≥ 4,57m	90,00 €	42,00 €	22,00 €
Structures de spa	90,00 €	42,00 €	20,00 €

◆ **Forfait Hors Garantie** : Réparation de l'article (pièces, main d'œuvre et port retour inclus)

◆ **Forfait RAS** : Ce forfait est facturé dans le cas où l'article envoyé en expertise (*sous garantie*) ne révèle aucun défaut de fabrication. Ce forfait comporte des frais de main d'œuvre et de port retour de l'article. Ce forfait sera également facturé dans le cas où l'article envoyé en expertise (*sous garantie*) n'est pas de marque INTEX.

◆ **Remboursement Port 2023** : Le barème ci-dessus est applicable à compter du 01/10/2022 au 30/09/2023. Les remboursements de frais de port aller sont effectués après clôture de la saison en une seule fois et au plus tard le 31/12/2023. Les dossiers ayant fait état d'une facturation d'un forfait RAS ne pourront pas bénéficier du remboursement des frais de port aller.