

Service après-vente pour poêle à pétrole



Le service après-vente est la constatation d'un défaut de fonctionnement de l'appareil pendant la période de garantie.

La période de garantie :

Appareils Qlima | Les poêles à pétrole (à mèche et électronique) possèdent une garantie de **4 ans**. Les consommables ne possèdent **pas de garantie (mèche, allumeur, cylindre en verre, pompe manuelle)**.

Appareils Tectro, Webber, Stover, Heater | Les poêles à pétrole possèdent une garantie de **2 ans**. Les consommables ne possèdent **pas de garantie (mèche, allumeur, cylindre en verre, pompe manuelle)**.

Procédure à suivre :



- 1 | Le client ou le magasin **ouvre un ticket** via la **plateforme SAV** PVG France (voir annexe 1 ou 2).
- 2 | PVG valide le ticket dans les **48h ouvrés** si tous les éléments demandés sont corrects. Si les préconisations d'emballages ne sont pas respectées (**photos de l'emballage du colis sur palette filmée ou cerclée, mise en place du bouchon de transport, retrait du réservoir, retrait du brûleur pour les poêles à mèche**), le ticket sera **refusé** (voir annexe 3).
- 3 | Le client ou le magasin reçoit un **SMS** ou un **email** indiquant le numéro de dossier commençant par **001 - 23...**
- 4 | PVG peut s'occuper de l'enlèvement du colis à la demande du client ou du magasin.
Dans ce cas, préparez le colis en indiquant le **numéro de dossier sur l'emballage** et en respectant les consignes d'emballages (voir annexe 3).
Le transporteur **mandaté par PVG** s'occupera de l'enlèvement sur **palette filmée ou cerclée uniquement.***
Sinon, le client ou le magasin peut choisir son propre moyen de transport pour l'envoi de son appareil. Dans ce cas, respectez les consignes d'emballages (voir annexe 3).
- 5 | Lors de la réception du colis par le centre SAV mandaté par PVG, une vérification des consignes d'emballages sera effectuée. Après validation de ces consignes, le centre SAV effectuera la **réparation** de l'appareil dans les **15 jours ouvrés**.
- 6 | Pour le retour de l'appareil, le centre SAV mettra dans le dossier **les photos de l'envoi du produit** en respectant les consignes d'emballages (voir annexe 3). L'appareil sera retourné au magasin ou au client dans un délai de **21 jours ouvrés depuis la validation du dossier**.

*Appareils Qlima : les frais d'aller et de retour sont à la charge de PVG.

*Appareils Tecto, Webber et autres : les frais d'aller sont à la charge du client ou du magasin, le retour à la charge de PVG.

Annexe 1 (particuliers)

- 1 | Rendez-vous sur Qlima.fr
<https://www.qlima.fr/>
- 2 | Choisissez l'onglet : **Aide & Service** puis **Portail Particuliers**.
<https://pvg-portail-client.dotsoft.fr/>



- 3 | Cliquez sur : **Aide en ligne**, pour suivre le tutorial Dotsoft si besoin.
Aide en ligne
- 4 | Cliquez sur : **Effectuer votre demande**.
Effectuer votre demande

Annexe 2 (professionnels)

- 1 | Rendez-vous sur Qlima.fr
<https://www.qlima.fr/>
- 2 | Choisissez l'onglet : **Aide & Service** puis **Portail Revendeurs**.
<https://pvg-portail.dotsoft.fr/>



- 3 | Cliquez sur : **Aide en ligne**, pour lire le mémoriel Dotsoft si besoin.
AIDE EN LIGNE
- 4 | Saisissez vos identifiants et connectez-vous.
CONNEXION

Les consignes d'emballages :



• Ce qu'il faut faire :

| Retirer le **brûleur** :



| Retirer le **réservoir amovible** :



| Mettre le **bouchon de transport** dans le réservoir fixe et **bien le vider** :



| Mettre des **calages**, protéger l'appareil **sur les côtés** afin qu'il ne bouge pas pendant le transport :



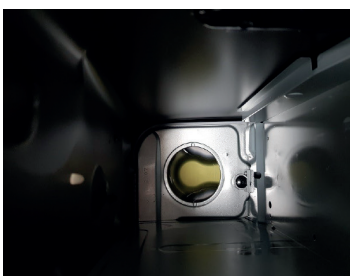
Merci de bien vouloir **prendre en photo** le réservoir munit de son **bouchon de transport**, le **calage mis en place** dans l'emballage ainsi que l'**emballage sur la palette filmée ou cerclée**. Ces photo sont à déposer dans votre demande de ticket (étape 2 de la procédure à suivre).

• Ce qu'il ne faut pas faire :

Mettre l'appareil dans le carton **sans calage** :



| Laisser du **combustible** dans le réservoir fixe :



| Mettre le bouchon de transport mais en **ajoutant le filtre dessus** ou **laisser uniquement le filtre** :

