

B.T.M.

Tél : 04 68 74 07 32

Mail : contact@zviolyne.com

Site : www.zviolyne.com



Flash Info 8 juin 2017

Service Après-Vente pour le Z Violyne

Nous avons procédé à une analyse des retours en SAV des nattes, coussins et applicateurs sur une période de près de deux ans, en relation avec le fabricant. Les problèmes constatés sont le plus souvent dus à une mauvaise utilisation : câbles arrachés, matériel déformé, mal traité (nous avons trouvé des bobines enfoncées) ou sale...

Au vu de ce constat, le fabricant nous a informé qu'il n'est plus en mesure de prendre en charge le remplacement systématique des applicateurs et des nattes du Z Violyne par du matériel neuf, compte tenu qu'il ne peut être tenu pour responsable de la façon dont les clients utilisent les applicateurs.

◆ **Pour rappel, le délai de garantie pour le Z Violyne est de :**

- ◆ 3 ans pour l'électronique : la console, la luminothérapie et les circuits électriques des applicateurs sauf casse, chocs, écran cassé, déformation, enfoncement, etc.
- ◆ 1 an pour les autres accessoires, en tenant compte de la façon dont le client a pris soin de ses applicateurs : plis, déchirures, salissures, impacts, arrachages... On en a vu !!!

◆ **Envoi de tout matériel ou accessoire au S.A.V. de Bio-Tech-Med :**

◆ **Uniquement en colissimo simple (aucune perte à ce jour).**

- ◆ Envoi aux frais du client, sans la housse de protection si l'article est déhoussable (soit la plupart des nattes et des coussins). La réexpédition est à la charge de BTM.

◆ **Prise en charge SAV :**

Après vérification et expertise, nous vous proposerons 2 possibilités :

- ◆ **Soit la réparation**, dans le cadre de la garantie, *si l'état du matériel le permet.*

Votre matériel réparé vous sera renvoyé dans un délai de 3 à 4 semaines (nous travaillons à réduire les délais à 15 jours) et ceci sans frais pendant le temps de la garantie.

Hors garantie, le montant de la réparation restera faible, nous avons mis en place un système de réparation à bas coût.

- ◆ **Soit l'achat** d'un article neuf, à tarif très préférentiel :

- 1 natte à 240 € (au lieu de 800 €),

- 1 coussin à 100 € (au lieu de 450 €),

- 1 applicateur à 50 € (au lieu de 250 €), livraison comprise.

Ces applicateurs renforcés de nouvelle génération ont très peu de retours (inférieurs à 1%). Les rares problèmes rencontrés sont uniquement des câbles arrachés, donc de la responsabilité du client.

Nous assurons ainsi notre responsabilité de garantie et de SAV, et même au-delà, puisque tout applicateur peut être réparé autant de fois que nécessaire et que les tarifs proposés sont vraiment très faibles, BTM prenant en charge près de 75% du coût d'un applicateur.

A très bientôt. **Michel ZEIGER**, Gérant de B.T.M

B. T. M.

7 Promenade de la Fontaine - 11240 ESCUEILLENES ET ST JUST - Tél. : 04 68 74 07 32 / 04 68 31 05 35
SarL au capital de 15 000€ – RDS Carcassonne – N° Siret : 498 876 564 00010 – N° TVA : FR20498876564