



Ma piscine pour la vie !

## PROCÉDURES SAV 2023

Comment ça marche ?



[alliancepiscines.com](http://alliancepiscines.com)

## PLANIFICATION DE L'INTERVENTION



### 1. FORMULAIRE DE DEMANDE

Afin de vous fournir un service après-vente adapté à vos besoins, il est important de :

- Remplir le formulaire complet avec les mentions obligatoires
- Veiller à la lisibilité du nom, des numéros de téléphone et des e-mails
- Fournir les photos en précisant fidèlement un descriptif complet des désordres, à savoir : la dimension, nombre, position, profondeur sous la ligne d'eau

Cela nous permettra de qualifier et planifier au mieux les temps d'intervention et les besoins de vidange

- Ci-contre scannez le QR CODE pour retrouver le formulaire à votre disposition dans l'Espace pro



### 2. ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

- Les demandes incomplètes ne pourront être planifiées et vous seront renvoyées pour précisions
- Toutes les demandes SAV coques sont disponibles dans votre Espace pro dans la rubrique dédiée, avec leurs statuts d'avancement : Acceptée / Incomplète / Refusée



### 3. PLANIFICATION DE LA TOURNÉE

- Les tournées sont planifiées de façon mensuelle afin de tenir compte des impératifs (saisonnalité, autres contraintes...) et limiter les décalages en cascade
- Les tournées sont organisées par semaine et par département afin d'optimiser les déplacements des techniciens
- La demande de service peut rester plusieurs semaines en statut en attente de planification avant de changer de statut



### 4. CONFIRMATION RDV

- Environ un mois avant la date d'intervention prévue, un e-mail est envoyé au client final (avec vous en copie) afin de proposer une date intervention (en attente de confirmation)
- Nous avons besoin de votre soutien pour convaincre le client d'accepter sa date d'intervention
- Dès confirmation par le client, le statut de la demande passera en Planifiée - RDV Confirmé et sera enregistré sur le planning du technicien
- En cas de refus de RDV, la demande redescendra au statut en attente de planification (dans l'attente d'une prochaine tournée sur le département)



### 5. INTERVENTION

- 3 jours avant l'intervention, un e-mail et un SMS seront adressés à vous ainsi qu'à votre client afin de rappeler et confirmer l'intervention et le besoin de vidange
- **ATTENTION :** nous pourrions être amené à annuler en dernière minute une intervention en cas d'imprévus ou de force majeure (météo, accident, urgence, absence...). Vous serez prévenus par SMS et par téléphone
- Un rapport d'intervention vous sera adressé et la demande sera clôturée

## ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA DEMANDE DE SERVICE



**REÇUE**



**ENREGISTRÉE**

**INCOMPLÈTE**

**REFUSÉE**



**EN ATTENTE  
PLANIFICATION**

**PLANIFIÉE**



**PLANIFIÉE  
RDV CONFIRMÉ**



**CLÔTURÉE**

## ESPACE PRO – SCANNEZ-MOI



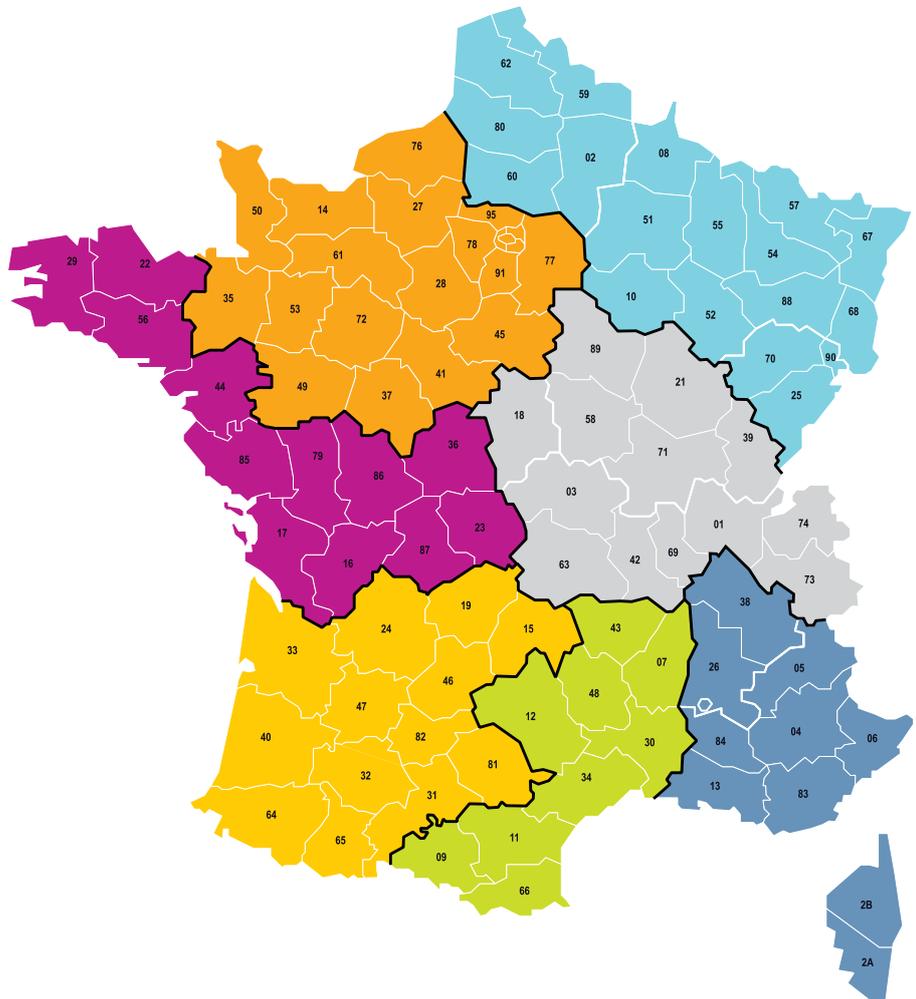
Formulaire



Suivi des  
demandes

## SECTEURS D'INTERVENTIONS

Tournées des techniciens  
organisées par départements





## Ce qu'il faut savoir :

Le SAV matériel Léa Composites prend en charge directement le SAV des fournisseurs suivants :

**ACIS, Astral, Espa, Hayward, Pool Technologie, WA Conception, SEKO et Speck**

Les demandes sont à effectuer directement auprès des fournisseurs pour les marques suivantes : **Abribleue, Albiges, Alphadif SeaMaid, CF Group, DEL Piscine, Solem, Maytronics, Keter, Valimport, Poolstar, Stonica**

Les manquants en matériel sur livraison se gèrent directement avec votre usine.

## PROCÉDURE EN 6 ÉTAPES

POUR LES FOURNISSEURS SUIVANTS :

ACIS, Astral,  
Espa, Hayward,  
Pool Technologie,  
SEKO et Speck



**Appel pour validation du diagnostic à la Hotline** **1**

- > Envoi pièce détachée
- > Envoi matériel en échange standard (reconditionné)



**Départ de notre dépôt de ST Gilles (30)** **2**

Objectif transport en 48/72h.



**Réparation ou échange matériel** **3**

par vos soins chez le client.

Retour matériel à votre charge sous 15 jours ↪



**Retour produit dans emballage** **4**

reçu à notre dépôt de St Gilles (30).



**Traitement sous garantie** **5**

ou **hors garantie** de votre matériel.  
**Reconditionnement.**



**Facturation ou non de la réparation** **6**

selon nature (si hors garantie).

## COMMANDES DE PIÈCES DÉTACHÉES

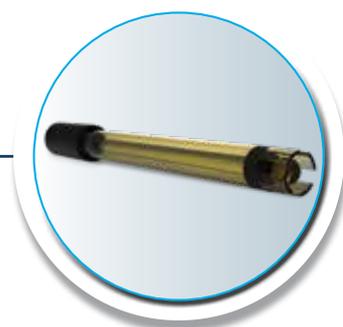
**1 500 références de pièces détachées** sont disponibles à l'achat sur notre magasin de Saint Gilles (dans la limite des stocks disponibles)

Un catalogue sera prochainement mis à votre disposition afin de **retrouver l'ensemble des références** sur les matériels livrés depuis 1994 par **Léa Composites**.

Afin d'optimiser la qualité de service à vos clients, nous vous recommandons de **détenir en stock** les pièces détachées les plus courantes.

### POUR COMMANDER VOS PIÈCES DÉTACHÉES :

- > Remplir le bon de commande disponible dans l'**Espace pro**
- > **Le scanner et l'envoyer par mail** à l'adresse suivante : **[piecesdet@leacomposites.com](mailto:piecesdet@leacomposites.com)**
- > La disponibilité des pièces et un chiffrage vous seront communiqués en retour



## EXEMPLES DE PIÈCES DÉTACHÉES

RÉFÉRENCE	MARQUE	CODE X3
Cellule 4 plaques	Pool Technologie	L0500-006
Kit maintenance pH	Pool Technologie	I0202-002
Sonde pH Ambre	Pool Technologie	I0202-005
Garnitures mécaniques	Pompe Badu Speck	L0300-340
Panier de skimmer + anse	Astral	L0900-006
Vanne 6 voies filtre Cantabric	Astral	L0100-010
Vanne 6 voies filtre FG	Hayward	L0100-019
Horloge modulaire	WA Conception	L0400-003
Robinet de purge & doseur de chlore	Astral	L1000-004
Bride, cache, vis de skimmer	Astral	L0900-008



**La prise en charge des SAV** est soumise à un certain nombre de conditions. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples et extraits des CGV.

Vous pourrez retrouver l'ensemble des CGV sur tous vos documents (factures et catalogues)

## 1. Garanties légales applicables à tout type de bien

Le vice caché est un défaut ignoré par les deux parties et dont l'apparition rend la chose vendue impropre à son usage normal (pour une piscine : se baigner dans un bassin étanche et une eau traitée).

La délivrance est la remise du bien au client : ce bien doit correspondre en nature et en quantité au bien commandé. Par exemple une piscine de couleur bleue.

La non-conformité du produit s'analyse aussi bien à partir de la description faite par le vendeur qu'à partir des attentes « légitimes » du client (usage convenu). Cette garantie légale de conformité prévue par le code de la consommation ne s'applique qu'aux BIENS MEUBLES (et donc pas aux piscines enterrées).

## 2. Garanties légales applicables à un ouvrage construit

La garantie de parfait achèvement s'étend à la réparation de tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage dans l'année de la réception de l'ouvrage.

La garantie de bon fonctionnement de deux ans à compter de la réception de l'ouvrage concerne les éléments d'équipement constitutifs de l'ouvrage dont la dépose, le démontage ou le remplacement ne peut s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de cet ouvrage.

**La garantie décennale est due** par tout constructeur d'un ouvrage (donc le poseur installateur), qui est responsable de plein droit, envers le maître ou l'acquéreur de l'ouvrage, des dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments ne pouvant être ôtés sans détériorer l'ouvrage, le rendent impropre à sa destination.

## 3. Garantie commerciale accordée aux piscines coque polyester LEA COMPOSITES

Indépendamment des garanties légales applicables de plein droit, une garantie commerciale décennale est accordée par **LEA COMPOSITES** aux coques polyester neuves fabriquées par ses sociétés.

Cette garantie court à compter de leur livraison et à raison des défauts de structure menaçant leur solidité ou les rendant impropres à leur destination et dans les conditions figurant dans les **CGV Léa Composites** et plus amplement dans le Certificat de garantie exprès auquel il est renvoyé pour plus de précisions.

Cette garantie bénéficie sur le territoire français d'une couverture par une police d'assurance et n'est applicable que sous réserve du respect des conditions d'installation et d'utilisation notamment récapitulées dans le Manuel d'installation Léa Composites, dans le Guide d'utilisation et d'entretien Léa Composites et dans les normes ACP et AFNOR en vigueur.

En cas de désordre après son éventuelle expertise préalable, seul le service après-vente dédié du vendeur est compétent pour décider de l'intervention adéquate du bien garanti.

La garantie ne s'applique que sur le bassin fabriqué par le vendeur et n'est en aucun cas mobilisable pour des problèmes liés soit à l'installation et l'utilisation du bassin soit à des accessoires soit à des causes extérieures (mouvement de terrain, déséquilibre des pressions, etc.).

**4. Durée de garantie de certains matériels (dans les mêmes conditions que celles de leurs fabricants et fournisseurs).**

1 AN	2 ANS	5 ANS
Vanne 6 voies	<b>Equipements électriques :</b> coffret, robot, etc.	<b>Filtre à sable cuve</b> (5 ans plein et 5 ans dégressif)
<b>Doseur</b> (sauf pièces d'usure : purge, molette, joint)	<b>Pompe</b> (sauf pièces d'usure : garniture mécanique, roulements, joints, condensateur).	<b>Filtre à cartouche cuve</b> (sauf pièces d'usure : clip de verrouillage, joints, cartouche, manomètre, purge)
	<b>Electrolyseur</b> (sauf pièces d'usure). Cellule garantie 4 000 h	<b>Pompes Es'Xpert</b>
	<b>Régulation pH</b> (sauf consommables : sondes, fusible)	
	<b>Projecteur</b> (sauf consommables : piles et télécommandes)	
	Accessoires et vanne filtre Cantabric	

**5. Retour et SAV**

**5.1. Retour de produit.**

Le vendeur n'est pas tenu de reprendre un bien soit non réceptionné soit qui lui serait retourné pour un motif de désordre esthétique, ou/et ne relevant pas de sa responsabilité, ou/et pouvant faire l'objet d'une intervention de son service après-vente (en ou hors garantie) ou de celui de ses fournisseurs et prestataires.

Tout éventuel retour de produit doit se faire dans leur état d'origine, accompagnée d'un bon de retour et dans un délai maximum de quatorze (14) jours après la date de livraison (sans préjudice du droit de rétractation) et faire l'objet d'un accord formel préalable entre le vendeur et l'acheteur précisant l'adresse de retour.

Tout produit retourné sans cet accord serait tenu à la disposition de l'acheteur sans transfert de propriété et sans conséquence pour la responsabilité du vendeur. Les frais et risques de retour sont toujours à la charge de l'acheteur.

En cas de retour accepté, le vendeur pourra soit émettre un avoir (vétusté déduite), soit réexpédier à l'acheteur aux frais du responsable un matériel reconditionné identique ou le plus similaire en performance, soit (faire) réparer et réexpédier à l'acheteur aux frais du responsable le matériel d'origine.

**5.2. Service Après-vente.**

En cas de besoin d'intervention du Service après-vente sur un produit vendu, le vendeur s'engage à intervenir dans les meilleurs délais sous réserve de l'encaissement préalable de l'intégralité des sommes dues au titre du Contrat, de l'envoi préalable par l'acheteur d'une fiche de demande d'intervention selon modèle défini par le vendeur et dûment complétée voire d'un diagnostic ou d'une visite technique préalable. Le cas

échéant, le Service après-vente du vendeur planifiera son intervention dans les meilleurs délais en tenant compte de l'urgence, de la saisonnalité, des conditions climatiques, de ses disponibilités et de celles de l'acheteur. Les consignes données pour rendre possible l'intervention devront être observées par l'acheteur (notamment : accès, niveau et propreté de l'eau, point d'eau et d'électricité).

**5.3. Diagnostic technique.**

L'acheteur déclare accepter les diagnostics techniques rendus par les experts habilités du vendeur ou de ses fournisseurs.

A défaut, il devra faire appel à ses frais à un tiers spécialisé indépendant en permettant au vendeur et à ses mandataires de pouvoir présenter contradictoirement leurs arguments.

**5.4. Frais.**

Les éventuels frais de dépose, repose, transports, déplacements, retours ou envois sont exclus de la garantie et restent à la charge exclusive de l'acheteur tout comme les frais de consommables (vidange ou remplissage d'eau, produits d'entretien, etc.) : ils ne pourront être imputés au vendeur pour quelque raison que ce soit.

**5.5. Limitation de responsabilité.**

Dans les cas où la responsabilité du vendeur serait reconnue, le montant total des prestations et des préjudices ne pourra excéder le montant hors taxe du chiffre d'affaires encaissé par le vendeur pour le produit en cause. Dans les autres cas, un devis sera proposé à l'acheteur ou au propriétaire du produit.

**5.6. Les interventions** au titre d'une garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger sa durée.

## EN CAS D'URGENCE

### Coques

- Si le désordre est constaté lors de la livraison, selon nature le chauffeur peut déclarer celui-ci directement sur sa tablette.
- En cas d'éclat, le kit de réparation est à votre disposition pour réparation (disponible auprès de votre usine).
- Si le désordre est plus important, nos techniciens interviendront dans les meilleurs délais.
- Les fiches de demande de service seront à envoyer à :  
[sav.coque@leacomposites.com](mailto:sav.coque@leacomposites.com)

### Matériel

- La procédure en cas d'urgence concerne les fournisseurs suivants : **ACIS, Astral, Espa, Hayward, Pool Technologie, SEKO et Speck & Alphadif SeaMaid, WA Conception, DEL Piscine, Solem, Robots Maytronics, Keter, Valimport, Poolstar, Stonica.**
- La **Hotline est à votre disposition** en cas d'urgence sur un SAV matériel lors de la mise en route. Numéro à contacter : **04.42.73.31.31**
- Notre conseiller vous accompagnera et vous indiquera la procédure à suivre.
- Si un matériel est défectueux après validation hotline, un appareil de remplacement vous sera envoyé dans les 72h.
- Afin d'optimiser la qualité de service à vos clients, nous vous recommandons de détenir en stock les pièces détachées ou matériels les plus courants.





Ma piscine pour la vie !

**SAV COQUE**

[sav.coque@leacomposites.com](mailto:sav.coque@leacomposites.com)

**SAV MATERIEL**

[sav.materiel@leacomposites.com](mailto:sav.materiel@leacomposites.com)  
Hotline - 04.4.73.31.31

**COMMANDE DE PIÈCES DÉTACHÉES**

[piecesdet@leacomposites.com](mailto:piecesdet@leacomposites.com)