



# Procédure SAV TV NUMERIC

Le SAV des matériels de TV NUMERIC est assuré à 100% par TV NUMERIC. Comment ?

- 1) Le client doit contacter le service clients de TV NUMERIC, en composant le 3240, en mentionnant « TV NUMERIC » au téléphone et en choisissant l'option 3 sur le clavier numérique de son téléphone
- 2) Après identification du client, Le conseiller clientèle va effectuer un diagnostic pour vérifier et préciser la nature du problème
- 3) Si le problème est avéré (il peut s'agir d'un problème de réception – antenne, zone...-, qui n'est pas de la responsabilité de TV NUMERIC), un échange totalement gratuit sera effectué (\*)
- 4) L'échange :
  - a. TV NUMERIC expédie à ses frais un nouveau matériel complet (décodeur, carte et accessoires), ainsi qu'une étiquette T, pour le retour du matériel défectueux
  - b. Lorsque le client réceptionne le nouveau matériel, il utilise l'étiquette T pour renvoyer le matériel défectueux auprès de TV NUMERIC (renvoyer l'ensemble du matériel : décodeur, carte et accessoires)
  - c. Si le problème concerne un accessoire (câble, télécommande...), l'envoi est également effectué gracieusement sur simple appel (\*)

Modèle étiquette :

The image shows two examples of shipping labels for TV NUMERIC. The left label is a 'Terminal Pack' label with a 'T' logo and 'NE PAS AFFRANCHIR' text. It includes fields for 'Expéditeur' (Sender) and 'Destinataire' (Recipient). The recipient information is: 'No Compte de facturation : 850022', 'TERMINAL PACK', 'AV. D'ORLAC', 'PUY FOSBAC', '19300 EGLÉTONS'. The sender information is: 'COLISSIMO SERVICES', 'AV. D'ORLAC', '19300 EGLÉTONS', 'FRANCE', 'NR 11109 16663 7'. The right label is a 'Preuve de Dépôt' label with a 'T' logo and 'NE PAS AFFRANCHIR' text. It includes fields for 'Cher Client(e)', 'N° Colis : 8R 1160916663 7', and 'Poids :'. The recipient information is: 'Destinataire', 'No Compte de facturation : 850022', 'TERMINAL PACK', 'AV. D'ORLAC', 'PUY FOSBAC', '19300 EGLÉTONS'. Both labels have a 'TIMBRE A DATE' stamp area.

Les points de vente agréés de TV NUMERIC ne bénéficient donc pas de stocks d'accessoires ou de matériels destinés au SAV.

(\*) la garantie gratuite est incluse pour la durée de l'abonnement pour un abonné ; pour un client pack découverte, qui ne se serait pas abonné, la durée de garantie gratuite est d'un an à compter de l'activation de son décodeur.