



## Nouvelle organisation du SAV

Cher(e) client(e), par la présente, nous vous informons que Minusines a mis en place une nouvelle organisation de son service SAV. Cette nouvelle organisation, va simplifier la gestion administrative des retours de matériel et permet à notre service SAV d'assurer une gestion meilleure et plus rapide des demandes.

Dorénavant, tous retours de matériel devront être précédés d'une demande de retour. Cette demande devra être réalisée via le formulaire « DEMANDE DE RETOUR » (disponible en ligne : <http://www.minusines.lu/conditions/> ou sur demande auprès du service SAV) à envoyer par email à l'adresse suivante : [sav@minusines.lu](mailto:sav@minusines.lu)

Votre demande sera analysée dans les plus brefs délais par notre service SAV. Si votre demande de retour est acceptée, vous recevrez alors une confirmation de retour.

Sachez également qu'un système d'enlèvement a été mis en place, il ne vous sera donc plus nécessaire de vous déplacer. Pensez simplement à imprimer le bon de retour et à le remettre avec la marchandise concernée à l'un de nos chauffeurs lors d'un prochain passage. Vous pouvez également venir déposer la marchandise au comptoir accompagné de son bon de retour.

Par avance, nous vous remercions de votre collaboration.

### A RETENIR :

1. Je ne me présente plus chez Minusines pour retourner un article sans avoir reçu l'accord préalable.
2. Pour recevoir cet accord, je fais la demande via le formulaire, en remplissant toutes les informations demandées.
3. Dès que je reçois la confirmation, je prépare la marchandise avec le bon de retour pour la remettre au livreur, ou je la dépose au comptoir (toujours avec le bon de retour) lors de ma prochaine visite

Pour toute question, nous vous invitons à contacter notre service après-vente au 495858- 307.