

8/10/17

GECODIS

Centrale d'achats

ADC Lorraine
3-5 Guerrier de Dumast
Service Juridique
54000 Nancy

Paris, le 31 Octobre 2017,

Nos références :
COMMANDE N°

Objet : Réponse à votre courrier du 26/10/17
Courrier recommandé avec AR n° 1A 145 259 1725 5

Monsieur,

Nous faisons suite à votre courrier du 26 octobre concernant la commande de Monsieur _____ pour sa pompe de piscine reçue le 25/05/16

Le 29/05/17, Monsieur _____ ; fait une demande de SAV sur notre site en nous indiquant que sa pompe fait du bruit et ne fonctionne plus.
Afin de l'aider à résoudre son problème nous lui avons envoyé des documents PDF avec des démarches à suivre.

Le client affirme que cela ne résolve pas son problème.

La pompe de Monsieur _____ tant plus sous garantie nous ne pouvons procéder à son remplacement.

Monsieur _____ évoque la garantie légale de conformité, or cela ne rentre pas dans le cadre de sa demande puisque le dysfonctionnement n'existait pas à la livraison, mais après 1 an d'utilisation.

Cependant, afin de proposer une solution à Monsieur _____, nous pouvons lui faire parvenir un devis pour une nouvelle pompe.

Afin de régler ce SAV nous restons à sa disposition pour effectuer un devis pour nouvelle pompe de piscine.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Service Juridique