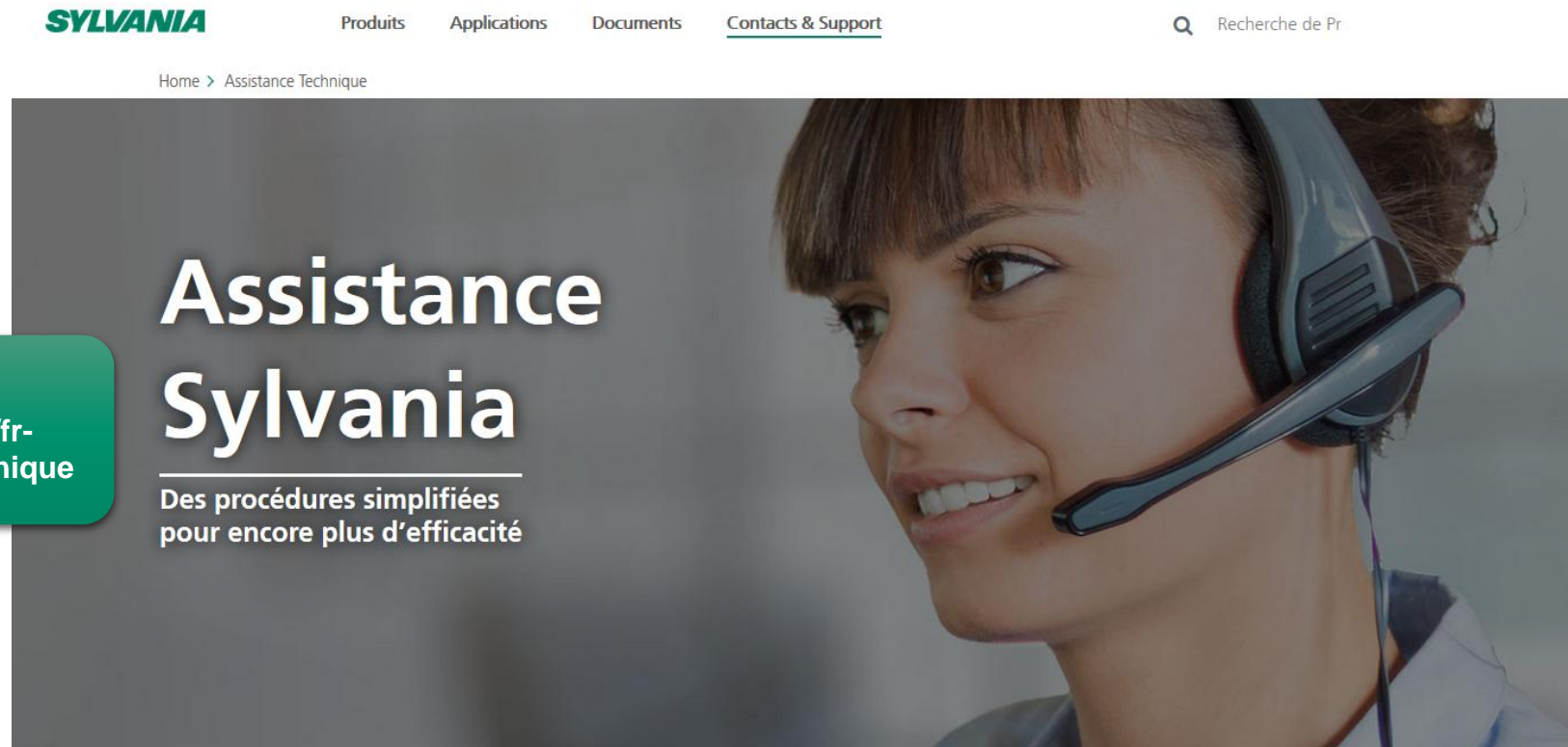


SYLVANIA

Déclaration de SAV Formulaire Online

Light your world

Accéder à la page de l'assistance



Accéder au formulaire



Lien pour la
déclaration d'un
SAV

ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour toutes vos questions techniques
Contacter l'assistance Sylvania

Par téléphone :

01 55 51 11 34

Par email :

assistance.technique@sylvania-lighting.com

SERVICE APRES-VENTE

Un formulaire en ligne vous permet d'enregistrer votre demande

<https://sylvania.freshdesk.com/support/home>

- Un numéro de dossier est instantanément créé
- Sylvania s'engage à traiter votre demande en moins de 48h
- À chaque étape, une notification vous est envoyée pour vous tenir au courant de l'avancée de votre dossier

Attention : Cette procédure SAV concerne les réclamations liées à la qualité des produits sous garantie. Si le produit est livré dans un emballage abîmé, il s'agit d'un litige transport. Dans ce cas, veuillez contacter notre Service Clients : 01 55 51 11 00

Créer une
demande SAV

+ Nouveau Ticket D'assistance ☎ 01 55 51 11 34

Accéder au
mode
d'emploi

Base de connaissances

Utilisation de l'outil de déclaration SAV

Mode d'emploi (1)

📖 Informations pratiques pour utiliser l'outil de déclaration de SAV

Conditions de garanties Sylvania (2)

📖 Conditions d'utilisation de la garantie luminaires
📖 Garantie pour les luminaires et les lampes

Conditions
d'utilisation et
Garantie

Informations légales, politique de protection des données (1)

📖 Notification sur la protection des données

Informations importantes pour votre déclaration SAV

Trouver un
code date

Informations relatives au Code Date (1)

📖 Relever correctement le code de la date

CRÉER UN TICKET

Envoyer un ticket

Saisir le numéro de compte Sylvania (indiqué sur votre facture et commande)

N° compte client *

Saisir le nom de votre Société

Nom société

Saisir votre Prénom, Nom et N° de téléphone

Prénom *

Nom *

Numéro de téléphone *

CODE ARTICLE

Page d'accueil Solutions

Envoyer un ticket

N° compte client *

Email *

Numéro de téléphone
(format : 10
caractères, sans
espaces) *

Renseigner le code
produit *

Quantité

...
A partir d'une liste
Saisir manuellement votre code produit

Envoyer un ticket

N° compte client *

Email *

Numéro de téléphone
(format : 10
caractères, sans
espaces) *

Renseigner le code
produit *

Code produit
(saisissez le code
produit) *

Quantité

Code date

2007631
2010997
2011283
2011285
2011297
2011299
2011303
2011305
2011345
2011348
2011350
2011379
2011381
2011383
2011833
2011835
2011841
2011999
2017357
...

Envoyer un ticket

N° compte client *

Email *

Numéro de téléphone
(format : 10
caractères, sans
espaces) *

Renseigner le code
produit *

Code produit
(saisissez le code
produit) *

0049342
0049343
0049323
0049464
0049465
0049466
0049355
0049404
0049405
0049406
0049409
0049418
0049419
0049427
0049430
0049433
0049079
0049369
0045400
0045401
0045401

Code produit
(saisissez le code
produit) *

0045401

Libellé produit *

...
START WATERPROOF PC 218 EB

Quantité

Code date

2 options s'offrent à
vous pour saisir le
code article :
1-A partir d'une liste
2-Saisir Manuellement
votre code produit

1-A partir d'une liste :
Je peux faire défiler les
codes avec la barre de
défilement
Je peux taper le code pour
le faire apparaître (ici
0045401)-> la désignation
produit s'affiche

CODE ARTICLE SUITE



Page d'accueil

Solutions

Envoyer un ticket

N° compte client *

Email *

Numéro de téléphone
(format : 10
caractères, sans
espaces) *

Renseigner le code
produit *

...

...

A partir d'une liste

Saisir manuellement votre code produit

Quantité

Renseigner le code
produit *

Saisir manuellement votre code pi ▼

Si votre produit n'est
pas dans la liste,
veuillez saisir la
référence et le nom
du produit

2-Saisir Manuellement
votre code produit
(le code n'est pas dans
la liste)

Un champ apparaît
pour saisir l'article et
sa désignation

Saisir la quantité de produits défectueux

Saisir le Code Date

Pour trouver le code date, vous pouvez consulter le document « comment reconnaître un code date »

espaces) *

Renseigner le code produit *

A partir d'une liste ▼

Code produit (saisissez le code produit) *

0045401 ▼

Libellé produit *

START WATERPROOF PC 218 E ▼

Quantité

4

Code date

825

[Comment reconnaître un code date ?](#)

TOUT MATERIEL DEFECTUEUX DEVRA ETRE CONSERVE PENDANT UN MOIS POUR LES DEMANDES D'EXPERTISE

Choisir , de préférence,
votre numéro de facture
et/ou commande
Sylvania
Vous pouvez aussi choisir
votre n° commande
interne

Saisir la date du
document

Saisir, s'il y a lieu, le nom
de l'installateur et/ou le
lieu du chantier

TOUT MATERIEL DEFECTUEUX DEVRA ETRE CONSERVE PENDANT UN MOIS POUR LES
DEMANDES D'EXPERTISE

Nous avons besoin
d'un n° de facture ou
de commande. Quel
n° de document
pouvez-vous nous
indiquer ? *

N° FACTURE SYLVANIA

...

N° FACTURE SYLVANIA
N° COMMANDE SYLVANIA
N° COMMANDE CLIENT

Indiquez le numéro du
document *

Date du document *



Nom de l'installateur

Lieu du chantier

Sélectionner le type de
résolution

Indiquez le numéro du
document *

4713215

Date du document *

6 sept., 2018

Nom de l'installateur

EIFFAGE

Lieu du chantier

Gennevilliers

Quelle résolution
demandez-vous ? *

...

...

Avoir

Remplacement

...

Description du
problème constaté

Sélectionner le type de
Problème constaté

Nom de l'installateur

EIFFAGE

Lieu du chantier

Gennevilliers

Quelle résolution
demandez-vous ? *

Avoir

Description du
problème constaté

...

Votre message
(optionnel)

...

Livré cassé dans son emballage intact (si emballage abimé il s'agit d'un litige transport)

N'a pas fonctionné dès la première utilisation

Ne fonctionne plus après plusieurs heures de fonctionnement

Clignotements

Risques sur des personnes ou des biens (départ de feu, chute du produit...)

Autre

Quelle résolution
demandez-vous ? *

Remplacement

Description du
problème constaté

Autre

Description du
problème constaté (si
autre) *

Manque les fixations de montage

Votre message
(optionnel)

B I U [Liste à puces] [Liste numérotée] [Couleur] [Police] [Alignement] [Image] [Liens] [Annuler]

Les produits sont prévus pour entrepôt de stockage

+ Joindre un fichier

+ Joindre un fichier

Le problème n'est pas présent dans
la liste :
Sélectionner « Autre »
Et expliquer la nature du problème

Quelle résolution demandez-vous ? *

Remplacement

Description du problème constaté

Autre

Description du problème constaté (si autre) *

Manque les fixations de montage

Votre message (optionnel)

B I U | | | | | | | | | |

es produits sont prévus pour entrepôt de stockage

+ Joindre un fichier

+ Joindre un fichier

Nous utiliserons les données que vous nous transmettez afin de prendre en charge votre réclamation. Nous ne les partagerons pas avec des tierces parties et ne les utiliserons pas pour d'autres motifs.

☐ Dans le cas où vous souhaiteriez vous inscrire à nos emails marketing, nous vous remercions de cocher la case ci-contre afin de recevoir les informations et détails de produits qui pourraient vous intéresser. Vous pourrez vous désinscrire à tout moment.

ENVOYER

ANNULER

Espace d'infos supplémentaires

Joindre une pièce jointe

Envoyer la demande

A person stands in the center of a vast, snow-covered landscape, looking up at a vibrant green aurora borealis that fills the sky. The scene is reflected in a calm body of water in the foreground. The overall atmosphere is serene and majestic.

SYLVANIA

Assistance Technique et SAV

01.55.51.11.34

assistance.technique@sylvania-lighting.com