

GAMMES CONCERNEES : <input checked="" type="checkbox"/> PLAQUETTES DE FREIN // <input checked="" type="checkbox"/> DISQUES A ROULEMENT // <input checked="" type="checkbox"/> TEMOINS D'USURE // <input checked="" type="checkbox"/> BOUGIES D'ALLUMAGE // <input checked="" type="checkbox"/> BOUGIES DE PRECHAUFFAGE // <input checked="" type="checkbox"/> CHARGEURS BATTERIE // <input checked="" type="checkbox"/> BALAIS ESSUIE-GLACE ----- MARQUES : <input checked="" type="checkbox"/> BOSCH	Date de dernière mise à jour : <b>Mai 2023</b>  Service : Achats et Marketing Produits
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

## Conditions de retour des pièces en garanties - SAV

Les produits BOSCH ont une garantie de défaut matière ou de construction de 24 mois à date d'installation sur le véhicule ou date d'achat client dans le cadre d'un produit acheté en libre-service.

Ce processus de garantie concerne uniquement les produits suivants : Bougies d'allumage et de préchauffage, freinage, chargeurs de batterie et balais essuie-glace.

### PRISE EN CHARGE SAV

Dans le cadre de la prise en charge SAV d'un produit :

1. Complétez le formulaire de demande de SAV BOSCH en pièce jointe et envoyez le par mail à : [aa-fr.garantie-retail@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.garantie-retail@fr.bosch.com)  
Toute demande de SAV devra être transmise à Bosch dans un **délaï maximum de 1 mois après l'apparition du défaut constaté.**
  - ✓ **Pour tous les produits (hors chargeurs) chaque demande doit être accompagnée de :**
    - Photos du défaut constaté
    - Photos de l'étiquette du produit et de son code barre sur l'emballage (si disponible)
    - Facture d'achat du client (si le produit a été vendu)
  - ✓ **Pour les chargeurs de batterie chaque demande doit être accompagnée de :**
    - Photos de l'étiquette technique présente sous le chargeur
    - Facture d'achat du client (si le produit a été vendu)
2. Après étude de la demande sous un délai de 10 jours ouvrés :
  - **La garantie est acceptée** => Bosch procédera à l'envoi d'une nouvelle pièce.
  - **La garantie est refusée** => Bosch vous transmettra un rapport expliquant le refus.

**à noter !**

Dans le cas où la garantie est acceptée, le centre doit garder les pièces à disposition pendant une durée de 3 mois dans le cas d'une expertise.

Coordonnées Utiles :

## Nouvelle organisation AA QMC EMEA FR

### Les solutions apportées pour vous accompagner

- Mise en place d'une hot line **garantie** joignable du lundi 9h00 au vendredi 17h00  
Deux personnes formées et à même de répondre autant à des questions liées à la garantie en interne que pour nos clients externes (du BDC P au client final). Vous aurez à faire à :
    - Julia BAUDOUIN
    - ou
    - Maxime JUGE
- 01 87 65 22 24**
- Ils sont dans l'équipe AA-QMC / EMEA  
Sous la responsabilité de Mr Klaus SCHERER
- Mise en place des boîtes mails génériques par **activités** :
    - [aa-fr.garantie@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.garantie@fr.bosch.com) : toutes demandes concernant la garantie AA
    - [aa-fr.garantie-mt@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.garantie-mt@fr.bosch.com) : toutes demandes liées au traitement des garanties Machines Tournantes
    - [aa-fr.garantie-retail@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.garantie-retail@fr.bosch.com) : toutes demandes concernant la garantie AA Retail
    - [aa-fr.qualite@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.qualite@fr.bosch.com) : toutes demandes liées à la qualité des produits AA
    - [aa-fr.warrantyreport@fr.bosch.com](mailto:aa-fr.warrantyreport@fr.bosch.com) : adresse utilisée pour les rapports d'analyses produits à part Machines Tournantes.

3

Interne | Automotive Aftermarket | AA-AS/TSS11-EW | 2022-12-06  
Tous droits réservés, y compris ceux en relation avec toute utilisation, exploitation, modification, transmission, et dans le cas de dépôt d'un droit de propriété.



Pièce jointe :  
Formulaire de demande SAV Bosch