

Toutes les demandes de SAV sont à effectuer sur le site Internet, via l'onglet situé en haut du site et identifié par une enveloppe.

Pour déclarer un SAV, cliquez sur le RDV, E-RDV ou E-Contact concerné, indiquez le motif du SAV et les éléments factuels permettant de justifier la demande puis envoyez !

Les SAV RDV et E-RDV doivent être déclarés via le site dans un délai de 3 jours à compter de la date de rendez-vous ; une tolérance de 10 jours est acceptée selon le process commercial utilisé (R0, R1...)

A noter : en cas de repositionnement ou de lapin reporté, nous prenons en compte la nouvelle date de RDV sous réserve que vous ayez informé votre chargée de clientèle.

**IMPORTANT : Toute demande de SAV doit être accompagnée d'éléments factuels**

- SAV Lapin : une photo du lieu du RDV (boite aux lettres, plaque de la rue) doit être adressée dans un délais de 15 minutes par rapport à l'heure du RDV à l'adresse **service-partenaire@the-marketplace.fr**
- SAV Impôt : avis d'imposition ou éléments de calcul collectés lors de l'audit
- SAV Endettement : audit ou éléments de calcul collectés lors de l'audit
- SAV Age : carte d'identité, passeport ou élément de preuve

A l'issue d'un délai de 5 jours ouvrés, si la demande n'est pas rejetée, votre compte sera crédité du montant de l'achat du RDV ou E-RDV et un mail de confirmation vous sera envoyé.

Les SAV E-Contacts doivent être déclarés dans un délai de 21 jours à compter de la date d'achat.

A l'issue d'un délai de 10 jours ouvrés, si la demande n'est pas rejetée, votre compte sera crédité du montant de l'achat du E-Contact et un mail de confirmation vous sera envoyé.

Quel que soit le SAV, THE-MARKETPLACE se réserve le droit de reprendre les crédits avancés lorsque le retour d'enquête est en votre défaveur, et se réserve le droit de sanctions allant jusqu'à la clôture du compte avec perte des crédits.

				CHAMP D'APPLICATION DES SAV PAR TYPE ET PAR CATEGORIE			
TYPE DE SAV	CODE TMP	REGLES DE SAV	Découverte	Standard	Premium	Platinum	
E-CONTACT	FAUX N°	AF Le N° de téléphone indiqué ne fonctionne pas OU ne correspond pas au Nom du prospect (coordonnées nominatives erronées)	Non	Oui	Oui	Oui	
	HORS SECTEUR	HS Le département du prospect ne correspond pas au lieu d'habitation mentionné dans la fiche	Non	Oui	Oui	Oui	
	HORS CIBLE	HC Hors-cible âge et IR <b>SUR PIÈCES JUSTIFICATIVES</b>	Non	Oui	Oui	Oui	

				CHAMP D'APPLICATION DES SAV PAR TYPE ET PAR CATEGORIE					
TYPE DE SAV	CODE TMP	REGLES DE SAV	Découverte	Standard	Premium	Premium +	Platinum	E-RDV	
RDV & E-RDV	LAPIN	LP Prospect absent du RDV (photo à transmettre)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
	HORS CIBLE	HC Age > à 60 ans / Impôts < au montant renseigné sur la fiche (min > 2500€ annuel) / Endettement > à 35 %	NON	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	

Dans le cas où vous avez besoin d'un traitement SAV pour toute autre raison que celles citées plus haut, ceci entre dans le cadre d'une demande de geste commercial soumis à l'appréciation de THE-MARKETPLACE et/ou de votre manager et SGA.