

Toutes les demandes de SAV sont à effectuer sur le site Internet, via l'historique de vos achats en activant la touche "Nouvelle demande de SAV".

Il vous suffit d'indiquer le motif du SAV et les éléments factuels permettant de justifier la demande puis envoyez !

**Les SAV RDV** doivent être déclarés via le site dans un délai de 10 jours maximum à compter de la date de rendez-vous.

**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 :** tous les RDV sont confirmés par nos partenaires fournisseurs. **Aucun contact n'est autorisé avec le prospect avant la date et l'heure du RDV (sauf disposition contraire dans le commentaire de la fiche). Si cette condition n'est pas respectée, votre demande de SAV sera alors refusée.**

			CHAMP D'APPLICATION DES SAV PAR TYPE ET PAR CATEGORIE					
TYPE DE SAV	CODE TMP	REGLES DE SAV	Chrome, Cobalt, Silver	Gold	Premium	Premium +	Platinum	
RDV	LAPIN	LP	Prospect absent du RDV (photo à transmettre pour les RDV physiques ou justificatifs appels pour RDV visio)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	HORS CIBLE	HC	Age > à 55 ans / Impôts < 2 500€ annuel) / Endettement > à 27 %	NON	Oui	Oui	Oui	Oui

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



**SAV LAPIN (pour les RDV physiques) :**  
Une photo du lieu du RDV (boîte aux lettres, plaque de la rue) doit être adressée dans un délai de 15 mins par rapport à l'heure du RDV à l'adresse [service-partenaire@the-marketplace.fr](mailto:service-partenaire@the-marketplace.fr)



**SAV Lapin - RDV RDV tél ou visio :**  
Merci de multiplier les tentatives de mise en relation avant de déclarer votre SAV, puis de nous fournir le print écran du journal d'appel



**SAV IMPÔT :**  
Avis d'imposition ou éléments de calcul collectés lors de l'audit



**SAV AGE :**  
Carte d'identité, passeport ou élément de preuve



**SAV ENDETTEMENT :**  
Audit ou éléments de calcul collectés lors de l'audit

À 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 et un mail de confirmation vous sera envoyé.

**Dès qu'un SAV est déclaré, il est strictement interdit de continuer la relation avec le prospect.**

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.

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.