

Festool

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Fournisseurs](#) / [Outillage électroportatif](#)

Une offre de services premium

Après le succès rencontré par sa garantie all-inclusive en place depuis maintenant six ans, Festool complète aujourd'hui ses prestations premium en proposant aux utilisateurs de ses machines un bouquet de services gratuits accessible en ligne sur simple enregistrement de leur appareil dans les trente jours suivant l'achat : un SAV, une hotline technique et un espace MyFestool.

SAV premium

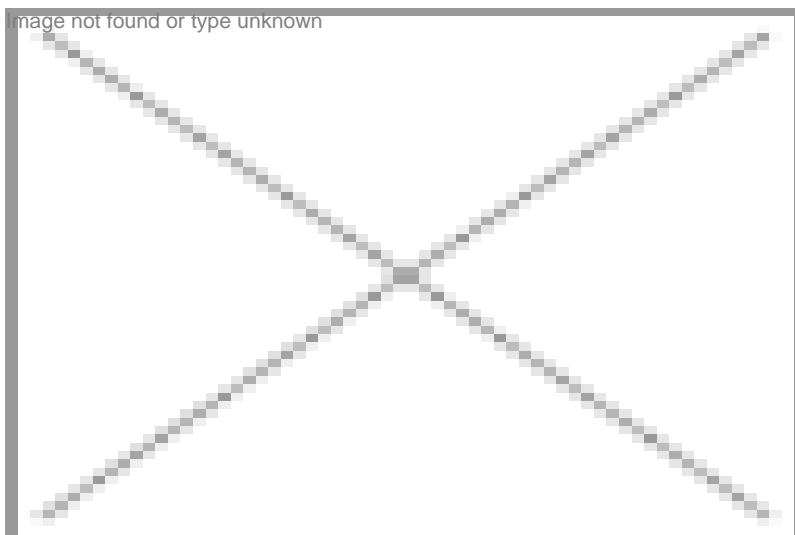
Concernant le SAV, le service premium proposé par Festool permet de procéder rapidement à la prise en charge d'une machine en panne dès que celle-ci est ramenée chez un distributeur avec son formulaire de demande de réparation complété. L'outil est envoyé au service après-vente de la marque où il est remis en état avant une révision générale et un contrôle de sécurité diélectrique effectués gratuitement. Un entretien complet et des réglages d'ajustement complètent la prestation. Cette réparation par le SAV Premium bénéficie d'une garantie de six mois sur les pièces détachées d'origine utilisées et sur la main d'œuvre. A noter que, du fait de la garantie all-inclusive, les frais de port et coût des pièces d'usure sont intégralement pris en charge par Festool durant les trois premières années pour les machines enregistrées au Festool Service.

Hotline, espace MyFestool et app Work

La hotline technique permet pour sa part, de 8h30 à 17h30, de contacter par téléphone ou par mail un expert Festool qui apportera ses conseils sur le choix de produits, sur l'utilisation des accessoires et des consommables, fera des préconisations techniques selon les applications, donnera des renseignements sur une réparation, etc.

Enfin, l'espace MyFestool donne aux utilisateurs d'outils Festool un accès à toutes les données de leurs matériels en un clic. Accessibles en ligne directement sur le site internet de la marque après avoir créé son compte, ces pages personnalisées permettent de visualiser l'ensemble des machines enregistrées et leur durée de garantie, d'enregistrer rapidement les nouvelles machines afin de bénéficier de la garantie all-inclusive, de consulter les demandes de réparations, de rechercher facilement des accessoires et des pièces détachées.

Ce compte client personnel MyFestool peut être connecté à l'application Work qui permet d'enregistrer et de gérer rapidement et facilement l'ensemble des outils et batteries Festool avec son smartphone (fonction scan). Grâce au Bluetooth®, il est en outre possible de se connecter



aux batteries bénéficiant de cette technologie et de consulter en temps réel des données telles que le niveau de charge, le nombre actuel de cycles de charge, la température, leur localisation – l'application signale également les éventuelles batteries vides détectées –, voire de mettre à jour leur logiciel. Cette application intègre également la fonction de recherche de revendeurs situés à proximité, y compris lors des interventions à l'étranger.

Frédéric Bassigny

La garantie all-inclusive

- Pendant 15 jours : la prestation « satisfait ou remboursé » pour essayer la machine et obtenir simplement son remboursement en la ramenant chez son distributeur si elle ne convient pas ;

- Pendant trois ans : la garantie totale qui couvre les réparations et le remplacement des pièces d'usure, la main d'œuvre, les batteries et chargeurs ;

- Pendant trois ans : le remplacement de la machine en cas de vol par un modèle neuf, contre une franchise de 120 ? HT ;

- Pendant dix ans : la disponibilité des pièces détachées d'origine garantie. Si, exceptionnellement, une pièce n'était plus disponible, Festool s'engage à fournir une machine neuve équivalente.

