

Conditions du SAV

Vous aurez tout lu ou entendu sur la fiabilité des VAE : « *jamais en panne...problèmes garantis si vous n'achetez pas cher...n'achetez surtout pas chinois....les VAE les + performants ou sophistiqués sont les + fragiles...etc...* »

Bref **comment démêler le vrai du faux ?**

La mauvaise solution : écouter sans discernement les vendeurs

La bonne solution, nécessitant disponibilité et attention, c'est de **parcourir les forums** d'utilisateurs de VAE, et s'il existe un seul Forum indépendant et très fréquenté en France, c'est indiscutablement : www.cyclurba.fr

Depuis 2006 notre direction s'enorgueillit d'une **longue expérience SAV**, tant en boutique qu'en grande distribution ou en réseau spécialisé vélo. Nous avons rassemblé sur 3 années pleines une **statistique SAV sur environ 6 300 VAE**, en voici dévoilé honnêtement la synthèse répartie sur 6 catégories d'occurrence de panne :

	unités	%
population vae commercialisée et surveillée :	6 325	100,00%
période d'observation :	1 ^o janvier 2010 à 31 déc 2012	
pannes déclarées à fin 2012	315	4,98%
<i>dont</i>		
Batterie (+ chargeur)	147	2,32%
<i>contrôleur</i>	48	0,76%
<i>connectique</i>	67	1,06%
<i>capteur de pédalage</i>	17	0,27%
<i>display au guidon</i>	15	0,24%
<i>autres</i>	21	0,33%
pannes nécessitant un retour atelier du vae	61	0,96%
<i>dont</i>		
<i>Batterie (+ chargeur)</i>	4	0,06%
<i>contrôleur</i>	5	0,08%
<i>connectique</i>	22	0,35%
<i>capteur de pédalage</i>	1	0,02%
<i>display au guidon</i>	12	0,19%
<i>autres</i>	17	0,27%

Il convient de noter la forte occurrence des pannes ou dysfonctionnements de batteries (autonomie brusquement réduite le + souvent) – ici l'observation fut faite à la fois durant et hors période de Garantie de base d'1 an –

Nous résolvons cet inconvénient par 1 échange standard de batterie si le client est à une distance ne lui permettant pas un retour lui-même vers l'atelier, et proposons des extensions de Garantie jusqu'à 3 ans.

Pour **supprimer une grande partie des retours atelier**, nous adoptons dès 2013 sur la majorité de nos modèles une **connectique moulée type Plug & Bike**.

Plus besoin de schéma de câblage ou d'outillage pour changer contrôleur, display et capteur ou pour rétablir une connectique défaillante.

Il est donc raisonnable de parier sur un **taux total de retour atelier ne dépassant pas 0,33 %** sur les 3 années à venir.

Pronostic des pannes nécessitant un retour VAE en atelier (après adoption des connecteurs moulés Plug & Bike en 2013)		
	21	0,33%
<i>dont :</i>		
<i>Batterie</i>	4	0,06%
<i>contrôleur (Plug & Bike)</i>	0	0,00%
<i>connectique (Plug & Bike)</i>	0	0,00%
<i>capteur (Plug & Bike)</i>	0	0,00%
<i>display au guidon (Plug & Bike)</i>	0	0,00%
<i>autres</i>	17	0,27%

Offre SAV flotte de VAE des collectivités territoriales, comités d'entreprises, administrations, et professionnels :

Un bon SAV doit commencer par un bon diagnostic, difficile sans un ensemble de moyens que nous vous proposons vers cette maîtrise :

- Diagrammes décisionnels pour détecter la cause d'1 panne
- Kit d'aide au diagnostic (1 par magasin et/ou Atelier Régional)
- Vidéos pour opérations SAV (plusieurs pour chaque vae) ...accessible sur Youtube ou par site dédié à vos magasins et/ou ateliers régionaux....exemple fictif et incomplet ici : www.youtube.com/watch?v=rA8Qzmlsq80
- Fiches SAV résumant étapes essentielles des vidéos (plusieurs pour chaque vae)
- Formation de vos techniciens (par sessions collectives)
- Assistance téléphonique
- Services expéditions de pièces

Le détail de ces étapes constituant un savoir-faire essentiel, que nous protégeons, il vous sera explicité dans le cadre d'une première opération de commercialisation.