



Procédure SAV

GROUPE

M A G E L L A N

2026





Nouveau système !

Désormais tout se passe sur
votre compte B2B

B2B Groupe Magellan



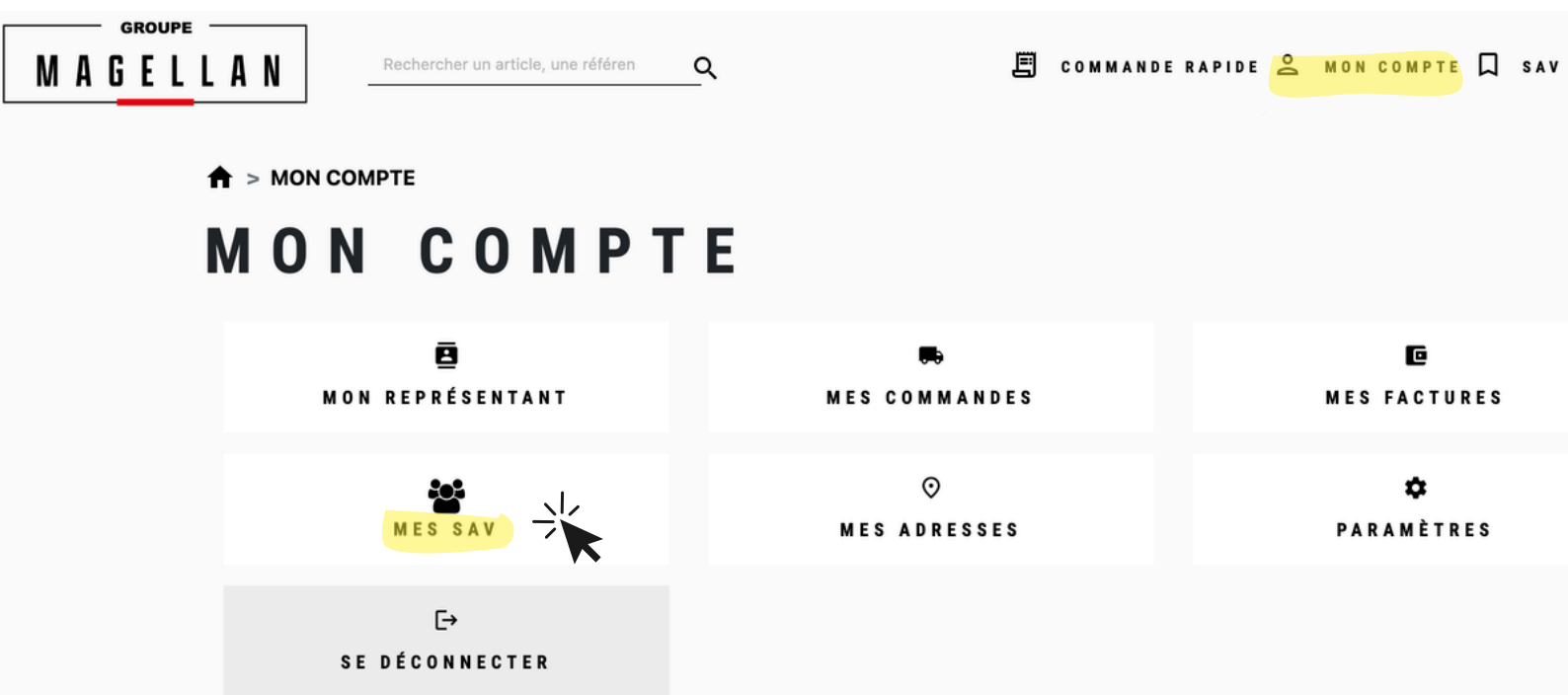
À partir de maintenant, toutes les demandes de SAV doivent être effectuées exclusivement via votre compte B2B.

Nous ne pouvons plus accepter de nouvelle demande par mail.

Bien évidemment nous continuons de traiter vos demandes en cours via l'ancien système.

Voici les différentes étapes, ainsi que les éléments indispensables pour que nous puissions traiter votre demande dans les meilleurs délais.

1. Connectez-vous à votre espace B2B.
2. Rendez-vous dans la rubrique **“Mon compte”**



3. Cliquer sur “MES SAV” pour une nouvelle demande.

4. Cliquez sur “soumettre un nouveau ticket”

MES SAV 12

SOUMETTRE UN NOUVEAU TICKET

ID de ticket	Message	Date	Etat	Statut	Action
		From To	---	---	Q Recherche

Produit

Rechercher un produit par ID, nom, référence

Nom *

E-Mail *

Nom Client Final *

Date D'achat Client Final *

Sujet *

Descriptif Du Défaut *

Pouvons-nous vous aider ?

Fichier *

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

5. Indiquez la **référence du produit**

6. Indiquez le **nom de votre client**

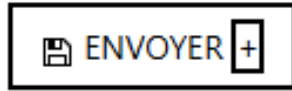
7. Indiquez la **date d'achat** de votre client

8. Expliquez le **problème rencontré**

9. **Ajoutez votre fichier.**

⚠ **Vérifier le format** de votre fichier en fonction du produit.

10. **Envoyez** votre demande.



Vous avez soumis un ticket avec succès.

[Voir le ticket](#)



11. Ce message doit s'afficher pour que votre demande soit enregistrée.

12. Après avoir créé votre demande de SAV, vous pouvez revenir sur votre ticket à tout moment pour ajouter une photo ou un dossier ZIP, un seul fichier par message.

Bien joué votre demande de SAV est finalisée !

Nous revenons vers vous dans les meilleurs délais.



Préambule



Fournir obligatoirement la **référence du produit, le nom du client final, la date d'achat du client final et un explication du problème rencontré.**



Sans le respect de tous les éléments et de chaque étape, aucune demande ne pourra être traitée avec succès.



Par défaut si le SAV a été accepté et que nous avons du stock sur la référence de la réclamation un nouveau produit vous sera obligatoirement envoyé.

Par ailleurs, lorsqu'une raquette est envoyée à la marque pour expertise et que celle-ci nous la retourne, nous sommes tenus de vous la renvoyer. Un avoir sera seulement édité si nous sommes en rupture de stock.



adidas®



Textile

Fournir une **photo lisible de l'étiquette** qui se trouve à l'intérieur du vêtement et une **photo du problème constaté.**

Format ZIP.

Date de fabrication

09/23

Référence produit

IQ4734

Numéro usine

213001

adidas



Chaussures



Fournir **une photo lisible de l'étiquette** qui se trouve à l'intérieur de la chaussure et une **photo du problème constater.**

Format ZIP.



Étape 1: envoyer une **vidéo de la raquette**
en entier + zoom sur le défaut.
Format ZIP.



PADEL

Étape 2 : après étude de la demande, la marque peut nous demander :



1

Une photo (format PNG) ou une vidéo (format ZIP) du **manche sans le grip** (où l'on voit le numéro de série en entier)

Le renvoi du produit, les retours vers notre entrepôt restent à la charge du client.

2



3



Une vidéo de la **destruction de la raquette en format ZIP.**

*prince*TM

RAQUETTES



Transmettre une photo du **cadre en entier** + une photo du **problème visible**.
Format PNG ou JPEG.



BAGAGERIE



Transmettre une photo du **sac en entier** +
une photo montrant le **problème de plus**
près.

Format PNG ou JPEG.



prince™

TIVA

Envoyer une **vidéo** du défaut observé.
Format ZIP.



GEL ULTIMATE DRY GRIP



PERFORMANCE SUN MIST SPF30



ULTIMATE STICKY GRIP

