

Parce que chaque filet est fabriqué sur-mesure, une erreur ou un défaut peut arriver. Nous mettons un point d'honneur à le résoudre avec vous.

Ce dont nous avons besoin pour ouvrir votre SAV

1 Votre numéro de commande

Il figure sur votre confirmation de commande et dans votre espace client, rubrique « Mes commandes ».

2 Une description claire du problème

En quelques mots : ce qui ne va pas, et en quoi le produit reçu diffère de votre commande (dimensions, coloris, finition, maille, défaut visible...). Si faisable, merci également de compter le nombre de mailles dans la longueur et la largeur.

3 Des photos du produit

C'est indispensable pour analyser le défaut à distance. Idéalement :

Les photos qui nous aident le plus

- ▶ Une **vue d'ensemble** du filet à plat (déplié, posé au sol)
- ▶ Un **gros plan net du défaut** ou de la zone concernée
- ▶ Pour un **écart de dimensions** : une photo du filet avec un mètre déroulé le long de la mesure concernée, **sans tirer sur le filet** (trop tendues, les mailles carrées s'étirent en rectangles et le filet paraît plus grand qu'il ne l'est réellement)

Important : n'installez pas et n'utilisez pas le filet

Tant que le SAV n'est pas résolu, le filet ne doit pas être installé ni utilisé. Un filet déjà posé ou utilisé n'est souvent plus modifiable ni reconditionnable (présence de débris, déformation...), ce qui peut nous empêcher de le reprendre ou de le rectifier. Un SAV doit donc être signalé dès le constat, avant toute mise en place.

Le filet ne s'adapte pas à votre support ? Pensez d'abord à vérifier les cotes que vous nous avez transmises lors de la commande. Si le filet est bien conforme aux dimensions communiquées mais ne convient pas en raison d'une erreur de mesure initiale, le refaire à l'identique ne résoudrait pas le problème : nous étudierons ensemble la bonne solution.

Bon à savoir : quelques caractéristiques normales du sur-mesure

Certains aspects sont inhérents à la fabrication artisanale et n'affectent ni la solidité ni l'usage de votre filet : une légère **marge de confection** sur les dimensions ; un **espacement des œillets** pas toujours parfaitement régulier ; sur les filets aux normes (type **EN 1263-1**), des **finitions plus brutes**, sans incidence sur la conformité ni la sécurité. Pour le détail complet, consultez nos [conditions générales de vente](#).

Comment nous contacter

Écrivez-nous par e-mail à info@fabrique-a-filets.com, en pensant bien à joindre vos photos.

Et après ? Dès réception, votre dossier sera transmis à notre responsable d'atelier. Nous faisons notre maximum pour revenir vers vous au plus vite ; en période de forte activité, ce délai peut toutefois aller jusqu'à une à deux semaines. Selon les conclusions obtenues, nous procéderons à une modification du filet, à une refabrication ou récupérerons le filet pour analyse complémentaire. En cas d'erreur de notre part, les frais de port aller-retour sont à notre charge.