

PROCEDURE RETOUR SAV



KONROW

Keep Technology

Etape n° 1

- Le client contact la hotline Konrow en lui décrivant succinctement la panne constatée:
 - Par mail: sav@konrow.com
 - En replissant le formulaire sur <http://garantie.konrow.com>

Lors de sa demande, le client doit préciser le modèle, la couleur, le numéro IMEI de l'appareil et la panne.

Etape n° 2

- La hotline contacte le client par email pour valider la panne ou fournir des instructions si le problème peut être réglé à distance.

Etape n° 3

- Si le problème nécessite un retour vers le centre de réparation:
 - Le client reçoit un numéro de RMA.

Etape n° 4

- Le client emballe précautionneusement le mobile défectueux. Il inclut dans le colis l'accord de retour ainsi que la facture d'achat.

Attention:

- Tout retour sans formulaire et sans facture sera systématiquement rejeté.
- Les données client sont systématiquement effacées lors de la réception en centre SAV. Le client doit donc faire un backup de ses données avant envoi s'il souhaite les conserver

Etape n° 5

- Réception du mobile défectueux par le centre de réparation.
 - Si le problème est confirmé par un technicien agréé, le mobile est remplacé ou réparé, puis renvoyé au client dans un délais de **10 jours ouvrés**.
 - Sinon, le centre technique prend contact avec le client final pour revoir les différentes options (Devis pour réparation hors garantie, retour au client...)

Etape n° 6

- Renvoi du mobile réparé ou remplacé par Chronopost, livraison 24h.

Hotline dédiée : 0 972 500 623