konow

INSPIRED BY PEOPLE

PROCÉDURES SERVICE APRÈS-VENTE

SAV

Centre SAV & Ouverture de compte

Le SAV Konrow est géré par la société SBE dont voici l'adresse :

SBE France
KONROW Flux SAV
ZI de la Liane - BP439
62206 Boulogne sur mer

KONROW

SAV

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

DURÉE DE LA GARANTIE

Mobiles, smartphones et tablettes : 24 mois

Accessoires et batteries : 6 mois

SUIVI DES DOSSIERS EN COURS

Le client peut suivre sa réparation (en se munissant de son numéro de dossier et son numéro d'IMEI), sur le site :
pro.sbeglobalservice.fr

Les équipes SBE sont joignables :

- Par email à **support.konrow@sbe-online.com**
- Par téléphone au **03 62 72 58 46**

CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

- Les détériorations causées par un envoi en SAV non conforme (tel que mal protégé et abîmé lors du transport),
- Si le numéro de série sur le produit a été endommagé ou effacé,
- Un démontage, réparation, ou modification non autorisé,
- Des dommages cosmétiques majeurs, des traces de corrosions, oxydations et corps étrangers à l'appareil,
- Les dommages subis par l'écran LCD de l'appareil.

CONDITIONS & EXCLUSIONS

Les conditions et exclusions de la garantie constructeur sont généralement décrites dans le guide d'utilisation des produits commercialisés.

konrow

SAV

PROCEDURE PMS (Panne Mise en Service) et PAD (Panne au Déballage)

DÉFINITION

Tout mobile défectueux (hors exclusion de garantie) et répondant à l'ensemble des critères ci-dessous :

- Mobile dont la date de livraison est inférieure à moins de 6 mois (à vérifier avec le BL HEM pour les PAD),
- Mobile retourné défectueux sur le point de vente dans les 14 jours qui suivent l'achat du produit neuf par le consommateur (pour les PMS),
- Mobile accompagné de la preuve d'achat du point de vente :
  · Pour les PMS : Facture d'achat client
  · Pour les PAD : BL HEM
- Mobile retourné complet, en parfait état, avec ses accessoires et dans son emballage d'origine,
- Mobile dont le numéro de série est lisible et non arraché,
- Mobile ne présentant aucune modification ou réparation réalisée par une personne non agréée,
- Panne constatée par le point de vente et avérée par le centre technique.

konrow

PROCÉDURE PMS (Panne Mise en Service) et PAD (Panne au Déballage)

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

1. Le magasin ou distributeur fait une demande d'accord de retour via le fichier excel DOA disponible ICI.
Le fichier DOA doit être envoyé par mail à pms-konrow@sbe-online.com

2. SBE contrôle le fichier, confirme ou non la validité et communique le numéro d'accord de retour.

3. Le magasin ou distributeur retourne le produit :

• Dans la période validée par le constructeur (14 jours après la date de vente)

• Complet avec son emballage d'origine et tous les accessoires

• Avec un justificatif de vente

• Avec un descriptif précis de la panne

• Avec le numéro d'accord fourni par SBE en réponse à la demande faite par mail avec le fichier Excel

Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.

Les données personnelles du client doivent être sauvegardées avant l'envoi :

• Retirer la carte SIM

• Retirer la carte mémoire

ADRESSE DE RETOUR

SBE France
À l'attention de SHALAS (PMS KONROW) - Service PMS SBE
ZI de la Liane - BP439
62206 Boulogne sur mer

À RÉCEPTION DES PRODUITS

Le centre technique effectue :

- Un contrôle quantitatif sur la base du fichier d'annonce,
- Un contrôle qualitatif selon les critères définis précédemment, ainsi les produits complets (accessoires/terminaux manquants), reportés/ constatés sans panne (RAS), et/ou endommagés (casse/ oxydation) ne seront pas acceptés,

• Le centre technique valide ou non les PAD/PMS (DOA).

KONROW

PROCÉDURE HG (Hors Garantie) et SG (Sous Garantie)

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

Le magasin ou distributeur envoi les produits chez SBE sans enregistrement préalable.

Les produits doivent être accompagnés d'une preuve d'achat et des accessoires
(batterie + chargeur minimum)

Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.

Les données personnelles du client doivent être sauvegardées avant l'envoi :

· Retirer la carte SIM,

· Retirer la carte mémoire.

GUIDE DE DÉPANNAGE

Avant l'envoi du produit en SAV, réaliser les tests du guide de dépannage afin d'éviter tout envoi inutile.

ADRESSE DE RETOUR

SBE France
ZI de la Liane - BP439
62206 Boulogne sur mer

À RÉCEPTION DES PRODUITS

- Une intervention sur le produit est effectué en cas de process SG,
- Un devis est envoyé au client en cas de process HG. Si le devis est accepté, le produit est alors réparé,
- L'intervention terminée, le produit est retourné à l'expéditeur.

PROCÉDURE SPÉCIALE KONROW CHIPO3 / K-FLIP / FLIPO / SLIDER / SENIOR / SENIOR 231 / AXESS / STONE PLUS

PROCEDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

Le magasin ou distributeur envoi les produits chez SBE sans enregistrement préalable.

Les produits doivent être accompagnés d'une preuve d'achat et des accessoires (batterie + chargeur minimum)

Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.

Les données personnelles du client doivent être sauvegardées avant l'envoi :

· Retirer la carte SIM,

· Retirer la carte mémoire.

CAS PARTICULIER

L'envoi du produit au centre SAV est à la charge du point de vente. Aucune réparation n'est prévue sur ces modèles, des avoirs seront faits au point de vente.

ADRESSE DE RETOUR

SBE France
ZI de la Liane - BP439
62206 Boulogne sur mer

À RÉCEPTION DES PRODUITS

Le centre technique effectue :

- Un contrôle quantitatif sur la base du fichier d'annonce,
- Un contrôle qualitatif selon les critères définis ci-dessus, ainsi les produits complets (accessoires/terminaux manquants), reportés / constatés sans panne (RAS), et/ou endommagés (casse/ oxydation) ne seront pas acceptés.

ATTENTION : Des avoirs seront alors émis directement par HEM sur le compte du point de vente, si toutes les conditions de validation sont réunies.

LES PROCESS SAV | COUVERTURE DE LA GARANTIE ET EXCLUSIONS

LA GARANTIE KONROW NE COUVRE QUE LES DÉFAUTS DE PIÈCES ET DE FABRICATION DES PRODUITS

Les produits sont garantis 2 ans à compter de la date de vente au client. Tout produit de plus de 36 mois (par rapport à sa date de fabrication) sera considéré hors garantie. Les accessoires (chargeur, batterie, kit piéton) sont garantis 6 mois à compter de la date de facture avec un maximum de 18 mois à partir de la date de fabrication.

Sont considérés comme exclus de la garantie, les produits qui présentent les caractéristiques suivantes :

- les entretiens périodiques et les réparations ou remplacements de pièces par suite d'usure normale;
- toute adaptation du produit qui serait nécessaire à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine;
- les éléments consommables tels les câbles de charge des smartphones et tablettes
- les détériorations ou défauts du produit résultant de:
    - une mauvaise utilisation ou installation du produit (utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné, installation ou utilisation non conforme aux instructions du constructeur ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé, etc.)
    - un entretien du produit non conforme aux instructions du constructeur ou une négligence dans l'entretien du produit.
    - une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (chute, chocs, etc.) ou un environnement inapproprié (mauvaise aération, vibrations, exposition à l'humidité, à une chaleur excessive, contacts avec le sable ou avec toute autre substance, alimentation électrique inadéquate, etc.)
    - l'utilisation du produit avec du matériel, un logiciel, un accessoire ou périphérique non compatible ou défectueux, une adaptation du produit à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine;
    - une modification ou réparation du produit non effectuée par un prestataire agréé par le constructeur.
- cas de force majeure, sinistre (incendie, inondation, etc.), foudre, etc.
- les produits de plus de 2 ans (délai entre date de facture et date de prise en charge en magasin)
- les pannes pouvant être réglées directement par le magasin (mise à jour soft, changement de câble alimentation ou chargeur principalement)

Les produits exclus de la garantie (produits hors garantie ou en rejet de garantie) feront l'objet d'un devis adressé au magasin ou service demandeur de l'enseigne.

konow

INSPIRED BY PEOPLE

PROCÉDURES SERVICE APRÈS-VENTE