



KONROW

PROCÉDURES SERVICE APRÈS-VENTE



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), via l'intranet :

- sav.hemfrance.com

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.



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.



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

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

1. Le client se connecte sur l'intranet : <http://sav.konrow.com> en utilisant son login et mot de passe.
 - Si ce dernier n'a pas de d'identifiants, il doit faire une demande soit par mail à sav@hemfrance.com, soit par téléphone au 04 84 256 390, soit en passant directement par son commercial.
2. Une fois connecté, le client fait une demande de prise en charge.
 - Si cette dernière est acceptée, il reçoit alors un accord de retour « RMA ».
3. Le client doit ensuite renvoyer son produit. Les téléphones doivent être envoyés avec :
 - La facture d'achat du client final
 - Les accessoires d'origines (batterie, chargeur...),
 - Le détail de la panne.
4. Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.
5. Les données personnelles du client doivent être sauvegardées **avant** l'envoi :
 - Retirer la carte SIM,
 - Retirer la carte mémoire.

ADRESSE DE RETOUR

KONROW - Service SAV
27 Boulevard d'Arras
13004 Marseille

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).



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

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

1. Le client se connecte sur l'intranet : <http://sav.konrow.com> en utilisant son login et mot de passe.
 - Si ce dernier n'a pas de d'identifiants, il doit faire une demande soit par mail à sav@hemfrance.com, soit par téléphone au 04 84 256 390, soit en passant directement par son commercial.
2. Une fois connecté, le client fait une demande de prise en charge.
 - Si cette dernière est acceptée, il reçoit alors un accord de retour « RMA ».
3. Le client doit ensuite renvoyer son produit. Les téléphones doivent être envoyés avec :
 - La facture d'achat du client final
 - Les accessoires d'origines (batterie, chargeur...),
 - Le détail de la panne.
4. Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.
5. 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

KONROW - Service SAV
27 Boulevard d'Arras
13004 Marseille

À RÉCEPTION DES PRODUITS

- Une intervention sur le produit est effectuée 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

PROCEDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

1. Le client se connecte sur l'intranet : <http://sav.konrow.com> en utilisant son login et mot de passe.
 - Les accessoires d'origines (batterie, chargeur...),
 - Le détail de la panne.
2. Une fois connecté, le client fait une demande de prise en charge.
 - Si ce dernier n'a pas de d'identifiants, il doit faire une demande soit par mail à sav@hemfrance.com, soit par téléphone au 04 84 256 390, soit en passant directement par son commercial.
3. Le client doit ensuite renvoyer son produit. Les téléphones doivent être envoyés avec :
 - Retirer la carte SIM,
 - Retirer la carte mémoire.
4. Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.
5. Les données personnelles du client doivent être sauvegardées **avant** l'envoi :
 - La facture d'achat du client final

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

KONROW - Service SAV
27 Boulevard d'Arras
13004 Marseille

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.