

PROCEDURE RETOUR SAV

Téléphones mobiles Binom

Chez Binom mobile, nous attachons une grande importance à la politique de gestion des retours en Service Après-Vente ce qui témoigne de notre sérieux et de notre professionnalisme.

Binom mobile a construit sa réputation dans sa façon de gérer les retours SAV et dans sa logique de prise en charge.

Nous sommes capables et conscients d'avoir une politique de SAV en totale logique par rapport aux produits que nous commercialisons.

Nos téléphones Binom sont garantis 24 mois à de la date d'achat du client final.

Les pannes suivantes seront considérées comme pouvant rentrer sous le couvert de la garantie :

- Ecrans LCD : prise en charge pour panne d'affichage de type écran blanc/noir, stries sur tout ou partie de l'écran. Le téléphone ne doit pas présenter de traces de chocs. L'état du téléphone doit correspondre à un état d'utilisation « normal »
- Batteries : nos batteries sont garanties pour garder encore 80% de leurs capacités après 500 cycles de décharge/recharge. Pour tout retour SAV concernant une défaillance de la batterie, nous analyserons l'état d'usure de la batterie pour déterminer si le remplacement sera pris en charge dans le cadre de la garantie.
- Panne carte mère, écouteur, micro, haut-parleur, caméra, etc... : prise en charge sous réserve d'un état normal d'usure du téléphone.
- Connecteur de charge : prise en charge si pas de trace d'insertion forcée du câble de charge.

Les écrans cassés c'est-à-dire présentant une zone non régulière HS et/ou des traces indiscutables de cassure ne sont pas pris en charge indépendamment de traces de choc caractérisées sur le téléphone.

- 1- Lorsqu'un défaut est constaté sur un de nos téléphones, il faudra, dans un premier temps remplir le « formulaire de retour SAV Téléphone » en expliquant clairement le défaut.

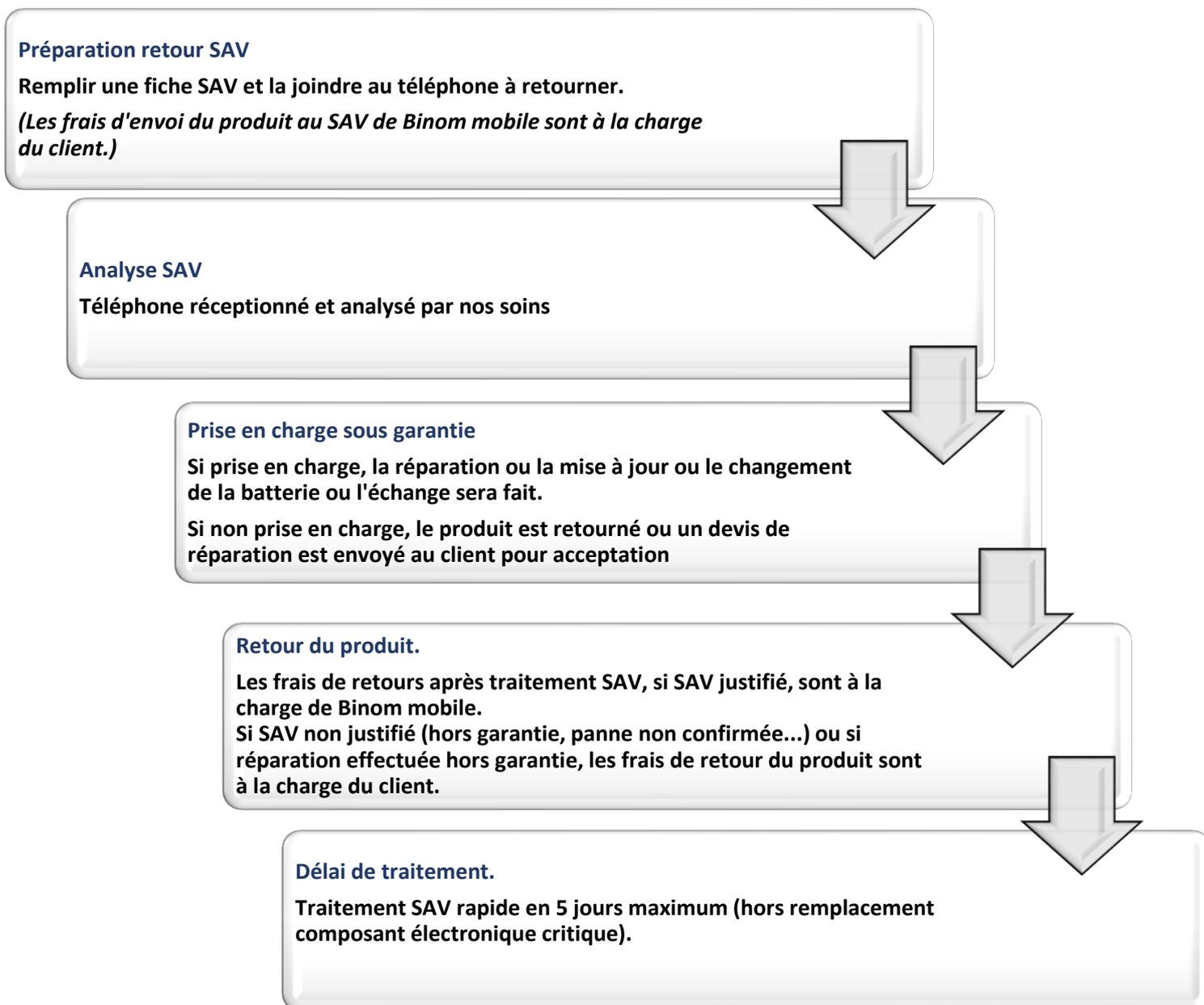
Il faudra ensuite, renvoyer, au frais du client, le téléphone concerné à l'adresse du siège de la société :

Binom mobile – Service SAV
Zone Fréjorgues Est
82 rue du Rajol
34130 MAUGIO

Joindre la facture d'achat du client utilisateur final mentionnant le numéro IMEI. Si nous n'avons pas la facture du client final c'est la facture d'achat émise par Binom mobile qui fera foi pour la validité de la date de garantie.

- 2- Une fois le téléphone réceptionné, nous vérifions en premier lieu la validité de la garantie par rapport à la date d'achat. Si la date est valide, nous procéderons à une analyse détaillée, en nous basant sur le formulaire renvoyé. Si la date limite de validité est dépassée nous en informons le client qui décide alors de la suite à donner : devis pour réparation, mise au rebut, retour à ses frais.
- 3- Après analyse détaillée, deux scénarios pourront se présenter :
 - Le défaut est constaté ; dans ce cas nous procéderons soit à une réparation (si possible), à une mise à jour du téléphone, à un changement de la batterie ou à un échange. A noter que, le client est tenu de supporter les frais de réparation du téléphone si le défaut du téléphone ne rentre pas sous le couvert de la garantie. Dans cette hypothèse, Binom mobile adresse au client un devis de réparation pour accord.
 - Le défaut n'est pas constaté ; nous demandons au client plus de précisions ou nous retournons le téléphone.
- 4- Concernant le temps de traitement SAV, Binom mobile s'engage à analyser le téléphone en 48H nominale, 72H max à réception du colis. Si le résultat de l'analyse amène à faire une mise à jour du logicielle/changement batterie/échange, Binom mobile s'engage à retourner le produit dans un délai de 24H max après l'analyse. Si le résultat de l'analyse amène à une réparation matérielle (remplacement d'un élément électronique) Binom mobile s'engage à le réparer en 5 jours maximum.

En résumé :



Pour toutes questions relatives à un retour SAV vous pouvez nous envoyer un mail à l'adresse du service SAV : contact@binom-mobile.com