

POCO Benelux

Spécifications de service après-vente  
POCO Téléphones

## Contents

1	Conditions générales de garantie POCO.....	3
1.1	Gestion des produits non-officiels .....	3
1.2	Quelle est la couverture de la garantie POCO ?.....	3
1.3	Durée de garantie .....	3
1.4	Conditions d'exclusion de garantie POCO .....	3
1.5	Procédure DOA/ Rétractation des clients .....	4
2	Procédures de retour .....	5
2.1	Validation de l'éligibilité au retour après-vente.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Procédure de retour pour les clients propriétaires d'un produit officiel.....	6
2.3	Procédure de retour pour les distributeurs, boutiques de distributeurs ou pour les boutiques « Mi Stores » .....	6
3	La facturation des services de réparation.....	8
3.1	Réparation sous-garantie .....	8
3.2	Réparation hors garantie .....	8
3.3	DOA screening or Remorse check service.....	8
4	Délai de réparation .....	8
5	Informations de contact .....	8
5.1	Centre d'appel POCO Pays-Bas.....	8
5.2	Centre de réparation POCO pour le Benelux .....	8

## 1 Conditions générales de garantie POCO

### 1.1 Gestion des produits non-officiels

**Produits non-officiels** : ce sont les produits POCO qui ne sont pas distribués par les canaux officiels de la région Benelux, ces produits sont généralement importés directement d'Asie ou d'autres régions du monde.

**Les partenaires réparateurs POCO ne prennent en charge que les produits distribués par les canaux officiels de la région Benelux.** Les clients qui ont achetés leurs produits par d'autres canaux sont priés de s'adresser à leur revendeur afin d'obtenir une solution de prise en charge de leur besoin.

Avant toute prise en charge d'une demande de réparation par le distributeur ou par le centre d'appel POCO, il faut effectuer une vérification de l'origine du produit afin de confirmer qu'il s'agit bien d'un produit officiel POCO. La vérification s'effectue sur le site public ci-après :

<https://prod-cp-srt.b2x.com/POCO-warranty-check/>

**Si la vérification révèle que le produit est non-officiel (issue du marché parallèle) alors il faudra conseiller au client de s'adresser à son revendeur pour une prise en charge**

**Note 1** : si par erreur, un produit non-officiel est reçu par le centre de réparation, le centre de réparation devra :

- Informer le distributeur de récupérer le produit à ses frais
- Traiter le dossier comme « retour non-réparé »

### 1.2 Quelle est la couverture de la garantie POCO ?

POCO garantit ses produits comme exempts de défauts matériels sous warrants that the Products are free from defects in materials and workmanship under normal use and use in accordance with the respective Product user manual, during the Warranty Period (defined below).

**Note 2**: la facture d'achat doit obligatoirement être fournie avant toute prise en charge sous garantie

### 1.3 Durée de garantie

Concerne les produits POCO comprenant leurs accessoires d'origine sous emballage.

POCO Warranty Period	
Produit principal	24 Mois
Accessoires	24 Mois

### 1.4 Conditions d'exclusion de garantie POCO

La garantie POCO ne couvre pas les pannes ou dommages résultants de :

- a. l'usure normale des produits
- b. la mauvaise utilisation, l'abus, la négligence ou l'accident quelle qu'en soit la cause
- c. l'ouverture, la réparation, l'altération ou la modification effectuée par un personnel qui n'a pas été préalablement autorisée par POCO.
- d. du déversement d'aliments ou de liquides, corrosion, rouille ou l'utilisation d'une source d'alimentation inappropriée.
- e. des Rayures ou dommages sur les surfaces en plastique et à toutes les autres pièces exposées à l'extérieur en raison d'une utilisation normale.
- f. l'utilisation en dehors de l'utilisation autorisée par le manuel d'utilisation du produit.
- g. l'altération du sceau de garantie ou numéro de série le rendant illisible ou absent.
- h. la garantie s'applique au produit tel que fourni à l'origine à l'exclusion des logiciels POCO ou provenant de tiers. Toutefois, vous devez vérifier le contrat de licence de l'utilisateur final, la ou les déclarations de garantie / garantie distinctes et / ou les exclusions fournies ou destinées à s'appliquer à ces logiciels.

## 1.5 Procédure DOA/ Rétractation des clients

### Conditions générales DOA

1. Le client s'adresse à son revendeur pour demander une prise en charge DOA  
S'il a acheté son produit Mi.com, il devra contacter le centre d'appel pour faire une demande de prise en charge.

Les demandes DOA ne peuvent en aucun cas être effectuées auprès du centre de réparation.

2. Une demande DOA ne peut être effectuée que dans les 15 jours calendaires suivants la date de réception du produit, quelque soit son revendeur
3. Un produit dépourvu de défaut fonctionnel ou de fabrication ne peut être accepté comme DOA, ainsi le client ne peut pas bénéficier d'un remboursement par rétractation
4. Le produit DOA ne peut être reçu par le revendeur qu'avec tous les accessoires dans l'emballage d'origine pour ainsi être transporté vers le centre de réparation pour diagnostic.

**Note 3:** pour les demandes DOA des clients Mi.com voir la description faite au paragraphe 3.2.

5. La facture d'achat (POP) doit être fournie par le client au distributeur ; le distributeur ayant aussi une copie de la même facture.
6. Afin de bénéficier d'une prise en charge DOA, ni la boîte d'origine ni son contenu ne doivent présenter un signe visible d'abus. Le contenu de la boîte doit rester intact.

Pour que le distributeur puisse effectuer une demande DOA, toutes les conditions décrites dans ce paragraphe 2 doivent être remplies.

Si une des conditions n'est pas remplie alors la demande DOA sera refusé. Cependant le distributeur pourra demander une prise en charge sous-garantie ou hors-garantie le cas échéant.

**Note 4** : la mission **du centre de réparation** POCO est limité au diagnostic du produit retourné en DOA et à la communication au distributeur de ses résultats.

Ainsi le remboursement ou le remplacement d'un produit DOA est de la responsabilité des revendeurs de produits POCO.

## **2 Procédures de retour**

## 2.1 Procédure de retour pour les clients propriétaires d'un produit officiel

Quelque soit le canal de distribution, tous les clients finaux de POCO dans la région Benelux peuvent choisir entre effectuer une demande de réparation de leur produit sur le site du réparateur partenaire B2X <https://www.drmobile.eu/en>

(De façon générale, pour une demande de retour de type DOA, le client doit contacter son revendeur. Les clients de la boutique POCO Mi.com aux Pays-Bas doivent contacter le centre d'appel POCO aux Pays-Bas).

Après avoir créé sa demande à partir du site internet, le client aura le choix entre demander un bon d'enlèvement gratuit pour ainsi déposer son produit à un point relais ou demander un service de ramassage.

Dès la création du dossier de réparation, le centre de réparation POCO organise l'acheminement du produit vers son site de réparation.

**Note 6:** pour les clients néerlandais, ils peuvent aussi appeler le centre d'appel POCO pour obtenir une prise en charge, un numéro de dossier de retour qui sera transmis au réparateur POCO qui organisera la collecte et l'acheminement du produit.

- a. **Le produit est sous garantie :** la réparation s'effectue dans les délais et le produit sera retourné à l'adresse du client préalablement enregistrée.
- b. **Le produit est hors garantie :** le produit ne satisfait pas les conditions de garantie ou bien le client souhaite une réparation hors garantie, alors :
  - o Le réparateur POCO effectue un diagnostic et envoie par courriel un devis comportant les frais de pièces, main-d'œuvre et de transport
  - o Si le client accepte le devis, il devra effectuer le paiement en ligne du montant établi, donnant ainsi l'ordre de réparation
  - o Si le client refuse le devis, le produit lui sera retourner sans réparation (RUR), le client devra s'acquitter des frais de transports et de gestion précédemment mentionnés sur le devis de réparation.
- c. **Diagnostic des DOA/Rétractation ou « Remorse » (pour les clients Mi.com):**
  - o Le centre de réparation effectue un diagnostic pour valider les critères de DOA listés dans le paragraphe 2 de ce document.
  - o Si le DOA est validé alors le produit est mis en quarantaine au sein du centre de réparation
  - o POCO est informé de l'acceptation DOA à travers son site de gestion XMS.  
DOA RMA update process.
  - o Si le DOA est refuse, le produit sera retourné au client comme non-réparé (RUR).

## 2.2 Procédure de retour pour les distributeurs, boutiques de distributeurs ou pour les boutiques « Mi Stores »

Les clients Mi.com de la région Benelux peuvent contacter leur revendeur pour faire demande de réparation, en outre il est obligatoire qu'ils le fassent pour les demandes de type DOA.

Une fois que le produit est entre les mains du revendeur, celui-ci utilise le système d'alerte information du centre de réparation afin d'ouvrir un dossier de prise en charge par le réparateur.

Le réparateur organise alors la collecte du produit auprès du revendeur suivant les cas ci-après :

- a. **Le produit est sous-garantie :** la réparation s'effectue dans les délais et le produit sera retourné au distributeur.

- b. Le produit est hors garantie :** le produit ne satisfait pas les conditions de garantie ou bien le client souhaite une réparation hors garantie, alors :
- Le réparateur POCO effectue un diagnostic et envoie, à travers le portail numérique de communication avec le distributeur, le devis comportant les frais de pièces, main-d'œuvre et de transport, le distributeur transmettra le devis au client final
  - Si le client accepte le devis, en ligne du montant établi, donnant ainsi l'ordre de réparation, ensuite le produit est retourné au distributeur
  - Si le client refuse le devis, le produit lui sera retourner sans réparation (RUR), le client devra s'acquitter des frais de transports et de gestion précédemment mentionnés sur le devis de réparation.
- c. Diagnostic des DOA/Rétractation ou « Remorse »**
- Le centre de réparation effectue un diagnostic pour valider les critères de DOA listés dans le **paragraphe 2** de ce document.
  - **Si le DOA est accepté** alors le produit est mis en quarantaine au sein du centre de réparation jusqu'à enlèvement par POCO  
Le distributeur est informé de l'acceptation du DOA à le portail de communication, ensuite il adresse ue demande d'avoir à son grossiste ou à POCO le cas échéant  
**DOA RMA update process.**
  - **Si le DOA est refusé**, le produit sera retourné au distributeur comme non-réparé (RUR).

### 3 La facturation des services de réparation

#### 3.1 Réparation sous-garantie

POCO prend en charge tous les coûts liés à la réparation : transport, main-d'œuvre et pièces détachées.

#### 3.2 Réparation hors garantie

- **Le client accepte le devis** : la facture comprend en plus de la TVA, les coûts de transport, la main-d'œuvre et les pièces détachées sur la base des prix définis par POCO.
- **Le client refuse le devis, son produit est RUR (Retour non-réparé)** : le client devra s'acquitter des frais de transports et de gestion précédemment mentionnés sur le devis de réparation.

#### 3.3 DOA screening or Remorse check service

Les coûts liés au diagnostic et au transport sont facturés à POCO

Par contre, les clients Mi.com qui se rétractent après achat de leur produit ou « buyer remorse » devront payer les frais de transport de leur produit vers le centre de réparation.

### 4 Délai de réparation

Il s'agit d'un temps moyen de réparation appelé « Turn Around Time » = 5 jours

### 5 Informations de contact

#### 5.1 Centre d'appel POCO Pays-Bas

Numéro de téléphone : 0800 3344553

Horaires : Lundi au Vendredi de 9h à 18h

#### 5.2 Centre de réparation POCO pour le Benelux

Dynafix

Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, Pays-Bas

Pour les clients finaux : <https://www.drmobile.eu/en>