



Xiaomi Benelux

Spécifications de service après-vente
Téléphones et produits écologiques Xiaomi

Contents

1	Conditions générales de garantie Xiaomi.....	3
1.1	Gestion des produits non-officiels	3
1.2	Quelle est la couverture de la garantie Xiaomi ?.....	3
1.3	Durée de garantie	3
1.4	Conditions d'exclusion de garantie Xiaomi	4
1.5	Procédure DOA/ Rétractation des clients	4
2	Procédures de retour	5
2.1	Validation de l'éligibilité au retour après-vente.....	5
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 Xiaomi Pays-Bas.....	8
5.2	Centre de réparation Xiaomi pour le Benelux	8
6	Annex 1 : Instructions relatives à la gestion des trottinettes par les distributeurs et les boutiques « Mi Stores »	9
6.1	Service avant-vente des trottinettes de clients Mi.com.....	9
6.2	Réparation des trottinettes de clients Mi.com.....	9

1 Conditions générales de garantie Xiaomi

1.1 Gestion des produits non-officiels

Produits non-officiels : ce sont les produits Xiaomi 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 Xiaomi 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 Xiaomi, il faut effectuer une vérification de l'origine du produit afin de confirmer qu'il s'agit bien d'un produit officiel Xiaomi. La vérification s'effectue sur le site public dédié par Xiaomi ci-après :

Xiaomi Public XMS 2.0 URL: gl.xms.be.xiaomi.com

Identifiant : 1200061514

Mot de passe : ab446655

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 Xiaomi ?

Xiaomi 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 Xiaomi comprenant leurs accessoires d'origine sous emballage.

Xiaomi Warranty Period	
Produit principal	24 Mois
Accessoires	24 Mois

1.4 Conditions d'exclusion de garantie Xiaomi

La garantie Xiaomi 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 Xiaomi.
- 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 Xiaomi 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** Xiaomi 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 Xiaomi.

2 Procédures de retour

2.1 Validation de l'éligibilité au retour après-vente

La validation de l'éligibilité au retour en centre de réparation Xiaomi est la première étape, il faudra se connecter grâce aux informations ci-dessous, sur le site Xiaomi pour vérifier qu'il s'agit d'un produit officiel :

Xiaomi Public XMS 2.0 URL : gl.xms.be.xiaomi.com

Identifiant pour les Pays-Bas : **1200061574**

Identifiant pour la Belgique : **1200061584**

Identifiant pour le Luxembourg : **1200061594**

Mot de passe unique : **ab446655**

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 5: 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 »

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

Quelque soit le canal de distribution, tous les clients finaux de Xiaomi 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 Xiaomi Mi.com aux Pays-Bas doivent contacter le centre d'appel Xiaomi 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 Xiaomi organise l'acheminement du produit vers son site de réparation.

Note 6: pour les clients néerlandais, ils peuvent aussi appeler le centre d'appel Xiaomi pour obtenir une prise en charge, un numéro de dossier de retour qui sera transmis au réparateur Xiaomi 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 Xiaomi 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 Xiaomi 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).

2.3 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 Xiaomi 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 Xiaomi
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 Xiaomi 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

Xiaomi 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 couts de transport, la main-d'œuvre et les pièces détachées sur la base des prix définis par Xiaomi.
- **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 couts liés au diagnostic et au transport sont facturés à Xiaomi

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 Xiaomi Pays-Bas

Numéro de téléphone : 0800 3344553

Horaires : Lundi au Vendredi de 9h à 18h

5.2 Centre de réparation Xiaomi pour le Benelux

Dynafix

Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, Pays-Bas

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

6 Annex 1 : Instructions relatives à la gestion des trottinettes par les distributeurs et les boutiques « Mi Stores »

Cet **Annex 1** constitue un guide destiné aux distributeurs et aux boutiques « Mi Stores » lors de la vente ou lors de la prise en charge après-vente

6.1 Service avant-vente des trottinettes de clients Mi.com

- a. Imprimer le numéro de série de la trottinette sur la facture ou la preuve d'achat.
- b. Rappeler au client de garder l'emballage d'origine et les accessoires de protection intacts afin de permettre, en cas de nécessité, un transport approprié vers le centre de réparation Xiaomi.
- c. Informer le client qu'il peut à tout moment se connecter sur le site Mi.com afin d'obtenir d'y trouver des vidéos tutoriels et autres aides allant de l'utilisation de leur trottinette à la résolution problèmes simples.

6.2 Réparation des trottinettes de clients Mi.com

- a. Vérifier le statut de la garantie du produit grâce aux informations figurant sur la facture d'achat du client.
- b. Demander au client d'utiliser l'emballage d'origine de sa trottinette afin de bien protéger le produit lors de son transport vers le centre de réparation.
- c. Observer l'état physique de la trottinette et relever avec le client, preuve à l'appui (photos) toute traces de chocs ou d'anomalies apparentes.
- d. Demander au client de bien décrire les défauts qui justifient la raison de sa demande et renseigner avec attention le champs correspondant lors de l'ouverture du dossier de retour en centre de réparation.
- e. Emballer la trottinette comme illustré dans les images 3 et 4 ci-dessous et remettez la trottinette au transporteur envoyé par le centre de réparation.



Image 3 : Protection des éléments fragiles

Note 7 : Dans le cas d'une réclamation DOA (panne à l'arrivée), le distributeur devra s'assurer que le produit est complètement assemblé dans sa boîte d'origine avec tous les accessoires inclus



Image 4 : Envelopper la trottinette avec un emballage à bulles offrant une protection durant le transport



Xiaomi Benelux- Document sur la solution TV-Service

Table des matières

1. Directives de garantie Xiaomi Benelux - Mi TV
2. Politique de remords DOA/Mi.com et critères de validation - Mi TV
3. Flux de processus de retour de bout en bout - Mi TV
4. Coûts du service - Mi TV
5. Délai de réparation - Mi TV
6. Coordonnées du centre d'appel et du centre de service de Xiaomi Pays-Bas -Mi TV

1. Directives de garantie Xiaomi

1.1 Processus de traitement d'un produit TV non officiel

Produits non-officiels : Ce sont les produits Xiaomi qui n'ont pas été vendus par les canaux de distribution officiels de Xiaomi au Benelux, il peut s'agir d'importations directes d'Asie ou d'autres parties du monde.

Le centre de service agréé Xiaomi n'accepte que les produits officiels pour le service. Pour plus de clarté, les consommateurs qui ont acheté des produits non officiels doivent s'adresser directement au vendeur d'origine pour obtenir le service ou le soutien nécessaire.

Avant qu'un détaillant ou le centre d'appels de Xiaomi ne puisse traiter une demande de service, l'appareil doit être vérifié s'il s'agit d'un produit officiel de Xiaomi via le lien suivant fourni par Xiaomi.

Xiaomi Public XMS 2.0 URL :

gl.xms.be.xiaomi.com

Accréditations d'accès :

Numéro de compte-NL : 1200061574

Identifiant du compte - BE : 1200061584

Numéro de compte - LUX : 1200061594

Mot de passe : ab446655

Si l'appareil a été trouvé non officiel (marché gris), il faut conseiller au consommateur de contacter le revendeur chez qui il a acheté l'appareil.

Remarque : Si le produit non officiel est arrivé par erreur au centre de service, ce dernier informera le détaillant pour qu'il récupère l'appareil à ses propres frais (en utilisant la logistique du détaillant) en tant que "retour non réparé" et le détaillant prendra en charge les frais de traitement de ce retour.

1.2 Qu'est-ce qui est couvert par la garantie Xiaomi ?

Xiaomi garantit que les produits sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et conformément au manuel d'utilisation du produit respectif, pendant la période de garantie (définie ci-dessous).

Note : La facture ou une preuve d'achat doit être présentée avant que tout service puisse être offert sous garantie.

1.3 La période de garantie :

Pour les appareils Xiaomi Smart TV et leurs accessoires d'origine dans la boîte, le tableau suivant des périodes de garantie s'applique.

Période de garantie des téléviseurs Xiaomi	
Dispositif principal	24 mois
Accessoires dans la boîte	24 mois

1.4 Ce qui n'est pas couvert par la garantie Xiaomi :

- La garantie Xiaomi ne couvre pas les défauts et les dommages résultant de :
- a) L'usure normale de l'équipement ou autrement due au vieillissement normal de l'équipement.
 - b) Le produit étant utilisé autrement que de manière normale et habituelle.
 - c) Tout démontage, réparation, altération, ou modifications effectuées par toute personne autre que Xiaomi ou un centre de service autorisé.
 - d) Mauvaise utilisation, abus, négligence, ou un accident quelle qu'en soit la cause.
 - e) Mauvais test, fonctionnement, entretien, installation, ou toute altération ou modification du produit.
 - f) Déversement d'aliments ou de liquides, corrosion, rouille ou utilisation d'un mauvais voltage.
 - g) Rayures ou dommages aux surfaces en plastique et à toutes les autres pièces exposées à l'extérieur, dus à une utilisation normale.
 - h) Utilisation non autorisée par le manuel d'utilisation du produit.
 - i) La présente garantie ne s'applique pas si le numéro de série ou le sceau de garantie du produit est illisible, a été abîmé ou retiré.
 - j) La garantie s'applique au produit tel qu'il a été fourni à l'origine. La garantie ne s'applique pas aux logiciels ou autres équipements appartenant à Xiaomi ou à des tiers. Cependant, vous devez vérifier le contrat de licence de l'utilisateur final, les déclarations de garantie séparées et/ou les exclusions qui sont fournies ou destinées à s'appliquer à ces éléments.

2. POLITIQUE DE REMORQUE ET CRITÈRES DE VALIDATION DE LA DOA/ Mi.com

Conditions générales de l'AOD :

1. Le consommateur doit se référer au point de vente où il a acheté l'appareil pour déposer une réclamation pour défaut de fabrication. Si l'appareil a été acheté via mi.com, le consommateur doit se référer au centre d'appels Xiaomi pour déposer sa réclamation. Pour plus de clarté, une réclamation DOA ne peut pas être déposée directement dans un centre de service agréé. Une réclamation DOA ne peut être faite qu'auprès du point de vente/détaillant d'origine où le consommateur a acheté son appareil ou via le centre d'appel Xiaomi pour les appareils achetés sur Mi.com.
2. Période de couverture de la DOA à partir de la date d'achat : une réclamation DOA ne peut être traitée que si le consommateur a formulé sa réclamation dans les 15 jours civils suivant la date de livraison de l'appareil à son domicile, ceci s'applique à tous les canaux de vente (les conditions de Mi.com s'appliquent).
3. Pour qu'un appareil puisse faire l'objet d'une réclamation DOA, il doit présenter un défaut de fabrication. Une demande de remboursement sans raison n'est pas acceptée par Xiaomi et l'appareil ne sera pas éligible pour une réclamation DOA (sauf pour les consommateurs Mi.com où un consommateur a le droit de soulever une demande de remboursement de remords dans les 15 acceptés même si l'appareil n'a pas de défaut, mais toutes les autres DOA, cependant, toutes les autres conditions DOA doivent être remplies).
4. Une réclamation DOA ne peut être faite que si le consommateur peut mettre à disposition l'appareil TV avec le contenu de la boîte d'origine pour inspection (le consommateur doit rapporter l'appareil avec le contenu de la boîte au point de vente (PoS) où l'appareil a été acheté de son propre chef (ou après alignement avec le PoS). L'appareil sera ensuite récupéré au point de vente par le coursier désigné par le centre de service et expédié au site de réparation final pour inspection.

Note : Dans le cas d'un consommateur Mi.com, l'enlèvement aura lieu à l'endroit où se trouve le consommateur. Pour le processus détaillé de l'inspection DOA, veuillez vous référer à la section 3.2 de ce document.

5. La preuve d'achat originale (POP) doit être présentée par le consommateur au détaillant et une copie de celle-ci doit être conservée par le détaillant.

6. L'appareil ou le contenu de la boîte (l'appareil TV et tout autre accessoire dans la boîte) ne présente aucun signe visible d'abus de la part du consommateur et tout le contenu de la boîte doit être intact. Pour que le détaillant puisse procéder au traitement de la réclamation DOA, toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies. Si une ou plusieurs de ces conditions ne peuvent être remplies, la réclamation DOA doit être rejetée par le consommateur et une réparation sous garantie ou hors garantie peut lui être proposée à la place.

Note 1 : Le rôle du centre de service agréé Xiaomi sera limité au test/examen de la DOA et au partage des résultats de l'examen avec le détaillant, le processus de remboursement et/ou de remplacement pour les réclamations DOA approuvées sera la responsabilité du distributeur ou du détaillant Xiaomi.

3.0 Flux de processus de retour de bout en bout - Mi TV

3.1 Valider le dispositif consommateur avant de l'envoyer au service

Avant qu'un détaillant ou un Mi Store ou même un centre d'appel Xiaomi ne puisse traiter une demande de service pour un appareil TV pour un dépistage DOA ou un RMA de réparation, l'appareil doit être vérifié s'il s'agit d'un produit officiel Xiaomi grâce au lien suivant publié par Xiaomi :

Xiaomi Public XMS 2.0 URL :
gl.xms.be.xiaomi.com

Accréditations d'accès :
Numéro de compte - NL : 1200061574
Identifiant du compte - BE : 1200061584
Numéro de compte - LUX : 1200061594

Mot de passe : ab446655

Si l'appareil n'est pas officiel, il ne peut pas être réparé par le centre de service agréé Xiaomi et le consommateur doit être invité à contacter le revendeur auprès duquel il a acheté l'appareil.

Si le produit non officiel est arrivé par erreur au centre de service, ce dernier informera le détaillant afin qu'il récupère l'appareil à ses frais.

3.2 Politiques/directives générales du service MI TV :

3.2.1 Politique de service basée sur la taille du dispositif :

- Dans le cas de petits appareils de télévision $\leq 32"$: Le consommateur serait invité à apporter son appareil au point de vente/détaillant où l'appareil a été acheté. L'enlèvement et le retour seront alors gérés par le fournisseur de services désigné depuis/vers le point de vente et la réparation sera effectuée au centre de réparation central. Le consommateur

peut également enregistrer un RMA auprès de Dr. Mobile, puis l'enlèvement de l'appareil chez le consommateur, la réparation et le retour seront organisés par le partenaire de service de Xiaomi TV au Benelux (Dynafix).

- **Dans le cas d'un appareil de plus de 32 pouces :** Le consommateur peut directement contacter le centre d'appel Xiaomi où un RMA sera enregistré et transmis au centre de service TV pour exécution - via le portail du centre d'appel B2X ou enregistrer un RMA sur Dr. Le service sera ensuite proposé sur place, chez le consommateur, après que le centre de service TV ait fixé un rendez-vous avec le consommateur. Toutefois, le consommateur peut également décider de retourner volontairement son appareil au point de vente de son propre chef. Dans ce cas, l'appareil sera récupéré au point de vente, réparé sur un site de réparation central et renvoyé au point de vente par le partenaire B2X/Centre de service TV.

Remarque : avant de fixer un rendez-vous pour une intervention sur site, le centre de service effectue une tentative d'évitement de la réparation/de réparation à distance (via un appel téléphonique sortant vers le consommateur) pour essayer de résoudre le problème à distance. Ce n'est qu'en cas d'échec de cette tentative qu'un rendez-vous pour une intervention sur site pourra être convenu et fixé.

3.2.2 Canaux de retour de service disponibles pour les consommateurs de Xiaomi TV :

- **Les consommateurs de TV Xiaomi peuvent contacter le centre d'appels Xiaomi** pour enregistrer un RMA, le RMA sera automatiquement transmis au centre de service TV (partenaire de service B2X) via le module B2X Call Center, le centre de service appellera à son tour le consommateur pour vérifier les détails de la défaillance, collecter les informations du consommateur et effectuer une tentative d'évitement de réparation par téléphone et informer le consommateur des options de service en fonction de la taille de l'appareil comme indiqué au point 1 ci-dessus (en fonction de la taille de l'appareil).
- **Ou bien le consommateur peut enregistrer une demande de service directement sur Dr. Mobile** (site web de service appartenant à Dynafix) et le processus de réparation commençant par l'évitement d'une réparation sortante sera lancé en conséquence (Remarque : dans le cas d'une demande de DOA/Remorsement, la demande ne peut pas être faite via Dr.)
- **OU le consommateur** peut s'adresser directement au point de vente où l'appareil a été acheté, le point de vente/détaillant recevra l'appareil défectueux du consommateur et demandera l'enregistrement d'un RMA sur le portail partenaire existant du centre de service ou par e-mail, emballera l'appareil et le préparera pour son enlèvement par le centre de service, l'appareil sera ensuite enlevé par le coursier désigné par le centre de service, la réparation sera effectuée sur le site de réparation central et l'appareil sera renvoyé au point de vente ou directement au consommateur (selon l'accord avec le point de vente ou le consommateur).

3.2.3 Traitement des défaillances de la Mi TV LCD :

Le remplacement du module LCD n'est pas pris en charge par Xiaomi. Par conséquent, dans le cas d'un défaut d'écran LCD sous garantie où le module LCD doit être remplacé, l'appareil entier doit être remplacé par une unité de remplacement complète.

Dans le cas d'une réparation hors garantie avec un défaut de l'écran LCD, il faut conseiller au consommateur d'envisager l'achat d'un nouvel appareil car le remplacement du module LCD n'est pas possible.

3.2.4 Service de montage mural :

Le service de montage mural ne fait pas partie des offres de service sous garantie fournies par Xiaomi. Dans le cas d'une demande de service de montage mural, le centre d'appel ou le centre de service de Xiaomi conseillera au consommateur de contacter l'un des fournisseurs de services de son choix pour effectuer ce service lui-même.

3.2.5 Filtrage DOA/traitement des remords :

- Les consommateurs doivent demander un service DOA/Refund via le détaillant ou le point de vente (PoS) où ils ont acheté leur appareil, et le consommateur doit rapporter son appareil à ce point de vente ou convenir avec le vendeur de la manière de le retourner au magasin.
- Seuls les consommateurs de Mi.com TV peuvent demander un dépistage de DOA ou de remords via le centre d'appels Xiaomi, un RMA de dépistage de DOA/de remords sera alors créé par le centre d'appels ; l'appareil sera ensuite récupéré sur le lieu de résidence du consommateur pour un dépistage dans le centre de réparation.

4.0 Coûts du service

4.1 Réparation sous garantie :

Xiaomi prendra en charge le coût de la logistique dans les deux sens et/ou les frais de déplacement jusqu'au lieu de résidence du consommateur + le coût de la main-d'œuvre + les pièces de rechange + les frais d'appel sortant et les frais d'expédition de la boîte vide (le cas échéant). Le service dans la garantie ne couvre pas les services de maintenance ou d'installation.

4.2 Réparation hors garantie :

- Le **consommateur a accepté le devis** : Le Consommateur sera facturé du coût de la logistique 2 voies + coût de la main d'œuvre + coût des pièces détachées sur la base du prix consommateur défini par Xiaomi en plus de la TVA.
- Le **consommateur a rejeté l'offre** : (Retour non réparé) : Le consommateur supportera le coût du transport + les frais de manutention comme indiqué dans le devis initial partagé avec lui.

4.3 Service d'examen de l'AOD ou de contrôle des remords :

Xiaomi prendra en charge tous les coûts liés au transport et aux frais de contrôle. En cas de remords, le consommateur supportera les frais d'expédition de l'appareil.

5. Délai d'exécution des réparations :

Le délai d'exécution des différents services peut être résumé comme suit :

Délai d'exécution du service de bout en bout = 5 jours en moyenne.

6. Coordonnées du centre d'appel et du centre de service de Xiaomi Benelux -Mi TV

Centre d'appels Xiaomi Pays-Bas (Pays-Bas)

Numéro de contact : 0800 3344553

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

Centre de service Xiaomi - pour le Benelux

Dynafix

Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, Pays-Bas

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