

POCO Benelux-
Service Oplossing Document
smartphones

Inhoudsopgave

1. POCO Benelux Garantie Richtlijnen
2. DOA/Mi.com bedenktijd en validatiecriteria
3. End-to-end retourproces
4. Kosten van de service
5. Reparatie Turn Around Time
6. POCO Nederland Call Center & Service Center Contact Info

1. POCO Garantie Richtlijnen

1.1 Behandelingsproces voor een niet-officieel product

Niet-officiële producten: Zijn die POCO-producten die niet via de officiële distributiekkanalen van POCO in de Benelux zijn verkocht, dit kunnen directe importproducten uit Azië of andere delen van de wereld zijn.

POCO Authorized Service Centre accepteert alleen officiële producten voor service. Voor alle duidelijkheid: consumenten die niet-officiële producten hebben gekocht, moeten zich rechtstreeks tot de oorspronkelijke verkoper wenden om de benodigde service of ondersteuning te krijgen.

Voordat een winkelier of POCO callcenter een verzoek om service kan verwerken, moet worden gecontroleerd of het apparaat een officieel POCO-product is via de volgende link

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

Als het apparaat niet-officieel (grijze markt) blijkt te zijn, moet de consument worden aangeraden contact op te nemen met de verkoper waar hij het apparaat heeft gekocht

Opmerking: Indien niet-officiële producten het servicecentrum per vergissing bereiken, zal het servicecentrum de detailhandelaar op de hoogte brengen om het apparaat op eigen kosten (via de logistiek van de detailhandelaar) terug te halen als een "niet-gerepareerde retourzending" en de detailhandelaar zal de administratiekosten voor deze retourzending voor zijn rekening nemen.

1.2 Wat valt er onder de garantie van POCO?

POCO garandeert dat de Producten gedurende de Garantieperiode (hieronder gedefinieerd) vrij zijn van materiaal- en fabricagefouten bij normaal gebruik en gebruik in overeenstemming met de respectievelijke gebruikershandleiding van het Product.

Opmerking: De factuur of een bewijs van aankoop moet worden voorgelegd voordat enige service onder garantie kan worden aangeboden

1.3 De garantieperiode:

Voor de POCO-producten en de originele in-box accessoires geldt de volgende garantietabel.

POCO Garantieperiode	
Hoofdapparaat	24 Maanden
In-does Accessoires	24 Maanden

1.4 Wat wordt niet gedekt door POCO garantie:

POCO Garantie dekt geen defecten en schade die het gevolg zijn van:

- a) Normale slijtage van de apparatuur of anderszins als gevolg van de normale veroudering van de apparatuur.
- b) Het product wordt anders gebruikt dan op een normale en gebruikelijke manier.
- c) Demontage, reparatie, wijziging of modificatie uitgevoerd door iemand anders dan POCO of een geautoriseerd servicecentrum.
- d) Misbruik, verkeerd gebruik, nalatigheid of een ongeval door welke oorzaak dan ook.
- e) Het onjuist testen, bedienen, onderhouden, installeren of wijzigen of modificeren van het product.
- f) Morsen van voedsel of vloeistoffen, corrosie, roest of het gebruik van een verkeerd voltage.
- g) Krassen of schade aan plastic oppervlakken en alle andere extern blootgestelde onderdelen als gevolg van normaal gebruik.
- h) Gebruik buiten het volgens de gebruikershandleiding van het product toegestane gebruik.
- i) Deze Garantie geldt niet indien het serienummer of de garantiezegel op het product onleesbaar is, onleesbaar is gemaakt of is verwijderd.
- j) De Garantie geldt voor het Product zoals oorspronkelijk geleverd. De Garantie is niet van toepassing op software of andere apparatuur die eigendom is van POCO of derden; u dient echter de licentieovereenkomst voor eindgebruikers, aparte garantieverklaring(en) en/of eventuele uitsluitingen die voor dergelijke zaken gelden of bedoeld zijn te gelden, te controleren.

2. DOA/ Mi.com BEDENKIJD EN VALIDATIECRITERIA

Algemene DOA-voorwaarden:

1. De consument moet zich wenden tot het verkooppunt waar hij het apparaat heeft gekocht om een DOA-claim in te dienen, als het apparaat via mi.com is gekocht, moet de consument zich wenden tot het callcenter van POCO om de claim in te dienen. Voor de duidelijkheid: een DOA-claim kan niet direct bij een erkend servicecentrum worden ingediend. Een DOA-claim kan alleen worden ingediend bij het oorspronkelijke verkooppunt/de verkoper waar de consument zijn apparaat heeft gekocht of via het callcenter van POCO voor apparaten die via Mi.com zijn gekocht.
2. DOA Dekkingsperiode vanaf aankoopdatum: een DOA-claim kan alleen worden verwerkt als de consument zijn claim heeft ingediend binnen 15 kalenderdagen na de leveringsdatum van het apparaat op zijn locatie, dit geldt voor alle verkoopkanalen.
3. Om in aanmerking te komen voor een DOA-claim, moet het apparaat een fabricagefout bevatten. Een verzoek om terugbetaling zonder reden wordt niet geaccepteerd door POCO en het apparaat komt niet in aanmerking voor een DOA-claim (Tenzij voor Mi.com consumenten, waar een consument het recht heeft om binnen 15 geaccepteerd een verzoek om terugbetaling in te dienen, zelfs als het apparaat geen defect heeft, maar alle andere DOA, moet echter aan alle andere DOA-voorwaarden worden voldaan)
4. Een DOA Claim kan alleen worden ingediend als de consument het apparaat samen met de originele doosinhoud ter inspectie beschikbaar stelt (De consument moet het apparaat met de inhoud van de doos terugbrengen naar het Point of Sale (PoS) waar het apparaat op eigen gelegenheid is gekocht (of na afstemming met het PoS). Het apparaat wordt dan door de aangewezen koerier van het servicecentrum bij het verkooppunt opgehaald en naar de backend-reparatielocatie verzonden voor inspectie.

Opmerking: In het geval van een Mi.com consument, zal het ophalen plaatsvinden op het adres van de consument. Voor het gedetailleerde DOA-inspectieproces verwijzen wij u naar deel 3.2 van dit document.

5. Het originele aankoopbewijs moet door de consument aan de detailhandelaar worden overhandigd en een kopie ervan moet door de detailhandelaar worden bewaard.
6. Het apparaat of andere inhoud van de doos (apparaat en eventuele andere accessoires in de doos) vertoont geen zichtbare tekenen van misbruik door de consument en alle inhoud van de doos moet intact zijn.

De detailhandelaar kan de DOA-claim pas in behandeling nemen als aan alle bovenstaande voorwaarden is voldaan. Als aan een of meer van de bovenstaande voorwaarden niet kan worden voldaan, moet de DOA-claim aan de consument worden afgewezen en kan hem in plaats daarvan een reparatie binnen of buiten de garantieperiode worden aangeboden.

Opmerking 1: De rol van het POCO Authorized Service Center is beperkt tot het testen/screenen van DOA en het delen van de screeningsresultaten met de verkoper, het restitutie- en/of vervangingsproces voor de goedgekeurde DOA-claims is de verantwoordelijkheid van de distributeur of verkoper van POCO.

3.0 End-to-end retourproces

3.1 B2C Service Retourproces voor een officieel POCO product:

Ongeacht het verkoopkanaal zullen POCO-consumenten in de Benelux de mogelijkheid hebben om een reparatieservice voor hun POCO smartphone of -ecoproduct aan te vragen door een RMA te registreren via het B2X Service Partner Portal <https://www.drmobile.eu/en>.

(in het geval van een DOA screening verzoek, dient de consument zich te wenden tot het verkooppunt waar zij het product heeft gekocht, in het geval van Mi.com consumenten met een DOA verzoek in NL, dient de consument contact op te nemen met het POCO call center in NL).

Nadat de RMA op de website is aangemaakt, heeft de consument de keuze om ofwel een gratis verzendlabel aan te vragen zodat hij het apparaat zelf kan afgeven bij een van de ondersteunde koerierspunten, ofwel een deur-tot-deur ophaaldienst aan te vragen.

Zodra de RMA is aangemaakt, regelt het door POCO aangewezen servicecentrum het ophalen van het apparaat op het adres van de consument of het afgiftepunt en is een van de volgende services van toepassing bij het servicecentrum.

Opmerking: Als de consument zich in Nederland bevindt, kan de consument ook contact opnemen met het callcenter van POCO om een RMA aan te melden. De RMA wordt vervolgens doorgestuurd naar een door POCO erkend servicecentrum en het apparaat wordt vervolgens opgehaald op de locatie van de consument.

- a. **Terugzending binnen garantie:** Het reparatieproces wordt uitgevoerd binnen de overeengekomen doorlooptijd en het apparaat wordt teruggestuurd naar het geregistreerde adres van de consument.
- b. **Terugzending buiten garantie:** Als het geretourneerde apparaat buiten de garantie valt of als de consument in eerste instantie heeft verzocht om een buiten de garantie vallende service, nadat het apparaat is geïnspecteerd en getest door het servicecentrum (DynaFix), zal een prijsopgave voor reparatie buiten de garantie (inclusief arbeidsloon, reserveonderdelen en logistieke kosten) per e-mail met de consument worden gedeeld. Als de consument de offerte aanvaardt, moet hij het betalingsproces online voltooien, waarna het reparatieproces wordt voltooid en het apparaat wordt teruggestuurd naar het geregistreerde adres van de consument. Als de consument de offerte weigert, wordt het apparaat teruggestuurd (niet gerepareerd). De consument moet betalen voor de logistieke kosten (zowel opsturen als terugsturen) + administratiekosten, zoals vermeld in de oorspronkelijke reparatie offerte.
- c. **DOA/Bedenkijd Validatie Terugzending (in het geval van een Mi.com consument):** De screening wordt uitgevoerd door het servicecentrum om te controleren of het geclaimde apparaat voldoet aan de DOA-criteria

die hierboven in hoofdstuk 2 van dit document zijn vermeld. Als het apparaat voldoet aan de DOA-criteria, wordt het apparaat in quarantaine geplaatst bij het servicecentrum en wordt een DOA-acceptatienotitie gecommuniceerd aan de consument en aan POCO via XMS DOA RMA-updateproces.

In het geval dat het apparaat wordt afgewezen als een DOA-claim, zal het apparaat in ongewijzigde staat en niet-gerepareerd aan de consument worden geretourneerd.

3.2 Retourneren via Operators/Providers, winkels of POCO Mi Stores:

Mi consumenten in de Benelux kunnen ook terecht bij het verkooppunt waar ze hun toestel hebben gekocht (dit is verplicht voor het geval de consument een DOA-onderzoek RMA wil laten registreren)

Zodra de consument het verkooppunt heeft bereikt en zijn apparaat voor service heeft afgegeven, maakt het verkooppunt gebruik van de bestaande API-integratie of toegang tot het partnerportaal van POCO Service Center Dynafix, waarna een RMA wordt geregistreerd en het ophalen van het apparaat bij het verkooppunt wordt geregeld door de aangewezen koerier, als volgt.

- a. **Terugzending binnen garantie:** Het reparatieproces zal worden uitgevoerd binnen de overeengekomen termijn en het apparaat zal worden teruggestuurd naar dezelfde winkel waar het apparaat oorspronkelijk werd afgegeven of rechtstreeks naar het adres van de consument (op verzoek van het verkooppunt)
- b. **Terugzending buiten garantie:** Als het geretourneerde apparaat buiten de garantie blijkt te vallen of als de consument in eerste instantie om een buiten de garantie vallende service heeft gevraagd, nadat het apparaat door het servicecentrum (Dynafix) is geïnspecteerd en getest, zal een buiten de garantie vallende reparatieofferte (die arbeid, reserveonderdelen en logistieke kosten dekt) met de retailer worden gedeeld via de systeemintegratie of het RMA Portal. De verkoper dient op zijn beurt contact op te nemen met de consument voor goedkeuring. Als de consument de prijsopgave accepteert, wordt de reparatie voltooid en het apparaat teruggestuurd naar de verkoper. Als de consument de prijsopgave weigert, wordt het apparaat teruggestuurd (niet gerepareerd), maar moet de consument wel de logistieke kosten + administratiekosten betalen.

- c. **DOA Screening Return:**

De screening wordt uitgevoerd in het servicecentrum (Dynafix) om na te gaan of het geclaimde hulpmiddel aan de DOA-criteria voldoet.

Als het apparaat DOA geaccepteerd is, moet het in het magazijn van het servicecentrum in quarantaine worden geplaatst en moet een DOA-acceptatie- of afkeuringsbericht via systeemintegratie of het RMA-portaal naar het POS worden gecommuniceerd, waarna de verkoper een commerciële claim bij de distributeur of bij POCO moet indienen. De DOA geaccepteerde eenheden moeten vervolgens in het servicecentrum worden bewaard totdat ze door POCO worden opgehaald.

Als de DOA-claim wordt afgewezen, wordt het apparaat niet-gerepareerd en in oorspronkelijke staat naar het verkooppunt teruggestuurd.

4.0 Kosten van de service

4.1 Reparatie binnen de garantie:

POCO zal de kosten dragen van de logistiek in 2 richtingen (op- en terugsturen) + arbeidskosten + reserveonderdelen.

4.2 Buiten de garantie vallende reparatie:

- **De consument heeft de offerte aanvaard:** De Consument zal de kosten van logistiek (op- en terugsturen) + arbeidskosten + kosten van reserveonderdelen op basis van de door POCO vastgestelde consumentenprijzen in rekening worden gebracht, naast de BTW.
- **De consument heeft de offerte afgewezen** (Niet gerepareerde retourzending): De consument zal de kosten van transport + inspectiekosten dragen zoals uiteengezet in de oorspronkelijke offerte die met de consument werd gedeeld.

4.3 DOA screening service:

POCO zal alle kosten voor transport en screening voor haar rekening nemen. In het geval van Mi.com neemt de consument de kosten voor het terugzenden van het apparaat naar het servicecentrum voor zijn rekening.

5. Reparatie doorlooptijd:

De doorlooptijd van de verschillende services kan als volgt worden samengevat:

End to end Service Turn Around Time = gemiddeld 5 werkdagen.

6. Contactinformatie:

6.1 POCO Netherlands Call Center (Nederland)

Contact Nummer: 0800 3344553

Openingstijden: Maandag - Vrijdag 9.00 - 18.00 uur

6.2 POCO Service Centrum- voor Benelux

Dynafix

Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, Nederland

Voor eindverbruikers: <https://www.drmobile.eu/en>