

Procédure SAV Huawei

Mobiles, Tablettes, Wearables, Ecouteurs
Freebuds

La garantie

Durée: 24 mois

Politique SAV

En cas de panne l'enseigne doit effectuer une demande de réparation sur

<https://consumer.huawei.com/fr/support/express-repair/>

Solutions proposées :

- En 1^{er} lieu – la réparation
- Dans le cas où la réparation n'est pas possible – un remplacement ou échange

La PMS

En cas de panne dans les 15 jours après la date d'achat du consommateur, l'enseigne doit effectuer une demande par mail à pms-huawei@sbe-online.com.

Cette demande doit être accompagnée du formulaire (page 4) dûment complété et de la facture.

Afin d'obtenir un bon de transport une déclaration doit être également effectuée sur le site <https://consumer.huawei.com/fr/support/postal-repair-service/>.

Après l'envoi du produit et l'analyse du centre SBE, si la PMS est avérée un avoir est émis à Extenso Telecom puis rétrocédé à l'enseigne.

Le centre de réparation

SBE France

(en cas de PMS : à l'attention de JLC ou SHALAS – PMS Huawei –
Service PMS SBE)

ZI de la Liane – BP 439

62206 Boulogne sur Mer

 service.client@sbe-online.com

 0800-972-285

Du Lundi au Samedi, de 9h à 20h (sauf jours fériés)

Le formulaire

Formulaire pour retour de DAP ou DOA

Date de la demande	14/08/2020	FREE
Nom du demandeur	Free	
Date d'autorisation		
Référence d'autorisation		

Données à fournir par le client

IMEI	Material	N° DOSSIER	NOM du MAGASIN	ADRESSE MAGASIN	ADRESSE MAIL	Description Panne	Date d'activation ou date d'achat	Date retour en boutique	Vérification délai PMS	Ship to Country	REVENDEUR	Statut	Numéro accord de retour
à compléter	à compléter	à compléter	à compléter	à compléter	à compléter	à compléter	à compléter	à compléter		FR	à compléter	Réponse SBE	xxxxxxxxxxxxxx
Ex: 868407026273480	NXT-L29A		AUCHAN CDR LE MANS	adresse complète	adresse mail		12/06/2016	15/06/2016	3	FR	Audim,Extenso....	accepté	SBE00000001

Lien vers le formulaire Excel :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Raw4jR8GIqwxu8HtWvMPA_sTl1CwRGo0/edit?usp=sharing&oid=111402300729872152199&rtpof=true&sd=true