



LE SAV-PRO WIKO : COMMENT CA MARCHE ?

La prise en charge SAV: comment ça marche ?

1. **Contactez la hotline professionnelle au: 04.88.08.95.17** *(prise en charge uniquement par le point de vente)*

- Création du dossier SAV

Éléments nécessaires pour l'enregistrement :

- ✓ modèle, couleur,
- ✓ **M-IMEI** et **S-IMEI** *(se trouvent au dos du téléphone, sous la batterie)*
- ✓ Panne détaillée
- ✓ Nom et prénom du client final
- ✓ Votre n° de dossier interne *(si vous en avez un)*

- Wiko vous envoie alors différents mails sous 48H:

- ✓ 1 mail de Wiko: en pièce jointe une fiche SAV pré-remplie / par téléphone
- ✓ 1 mail automatique de Chronopost: en pièce jointe un bordereau E-Chronopass / pour la totalité

Si vous n'avez pas reçu un de ces éléments sous 48H, merci de nous relancer.

(Regarder dans les éléments indésirables si le mail n'est pas considéré comme un SPAM)

L'envoi en SAV: comment ça marche ?

2. Préparation du colis

- ✓ Imprimer le bordereau
- ✓ Mettre dans un coli rigide:
 - > Fiche d'intervention pré-remplie / téléphone – Conserver un double en cas de demande de suivi
 - > Téléphone + capot arrière + batterie (*hors du téléphone*) + Chargeur (*uniquement en cas de problème de charge*)
 - Aucun accessoire supplémentaire ne doit être joint, le service après-vente WIKO ne pourra être tenu responsable en cas de perte d'accessoires (boîte ,câble USB, carte SD, carte SIM, etc.)*
 - > Une copie de la facture d'achat / téléphone - Document obligatoire
- ✓ Coller la partie « E-chronopass » sur le colis
- ✓ Conserver la partie "aide-mémoire" pour effectuer le suivi du colis
- ✓ Déposer le colis à la poste ou le remettre à votre transporteur habituel (*pas d'enlèvement Wiko*)

La prise en charge PAD/PMS : comment ça marche ?

1. Contacter la hotline professionnelle au: 04.88.08.95.17 *(prise en charge uniquement par le point de vente)*

- Création du dossier PAD/PMS

Éléments nécessaires pour l'enregistrement :

- ✓ modèle, couleur,
- ✓ **M-IMEI** et **S-IMEI** *(se trouvent au dos du téléphone, sous la batterie)*
- ✓ Panne détaillée
- ✓ Date d'achat et date de retour
- ✓ Votre n° de dossier interne *(si vous en avez un)*

- Wiko vous envoie alors différents mails sous 48H:

- ✓ 1 mail de Wiko: en pièce jointe une fiche SAV pré-remplie / par téléphone
- ✓ 1 mail automatique de Chronopost: en pièce jointe un bordereau E-Chronopass / pour la totalité

Si vous n'avez pas reçu un de ces éléments sous 48H, merci de nous relancer.

(Regarder dans les éléments indésirables si le mail n'est pas considéré comme un SPAM)

L'envoi pour une PAD/PMS : comment ça marche ?

2. Préparation du colis

- ✓ Imprimer le bordereau
- ✓ Mettre dans un coli rigide:
 - > Fiche d'intervention pré-remplie / téléphone – Conserver un double en cas de demande de suivi
 - > La **boite complète** du téléphone : téléphone + batterie + capot batterie + kit main-libre + prise murale + câble USB + notice.
ATTENTION ! Tout téléphone reçu en mauvais état ou incomplet sera traité en SAV standard.
 - > Une copie de la facture d'achat / téléphone - Document obligatoire
- ✓ Coller la partie « E-chronopass » sur le colis
- ✓ Conserver la partie "aide-mémoire" pour le effectuer le suivi du colis
- ✓ Déposer le colis à la poste ou le remettre à votre transporteur habituel *(pas d'enlèvement Wiko)*

Le retour des traitements : comment ça marche ?

- ✓ Les suivis des dossiers en cours se feront **uniquement** à partir du site Wiko rubrique « SUIVI SAV » :
http://fr.wikomobile.com/sav_suivi.php?PHPSESSID=a2aca201f57301de4ff6823ef149fbe6
- ✓ Le téléphone sera renvoyé réparé ou échangé *(selon la nature de la panne et l'état du téléphone)* avec une fiche d'intervention *(en cas d'échange l'ancien et les nouveaux IMEI seront indiqués)*
Cette fiche est à transmettre au client, en plus de la facture, pour la continuité de la garantie – 24 mois à partir de la date d'achat.
- ✓ Si votre procédure prévoit un avoir lors d'une PAD/PMS, celui-ci vous sera établi en fin de mois par le biais de votre grossiste si les conditions de validations sont correctement remplies.

Garantie et pannes accessoires : comment ça marche ?

1. Nos Garanties:

- ✓ Une garantie 24 mois pour les pannes sous garantie (*logicielles et matérielles*) sauf casse ou choc.
- ✓ Une garantie de 6 mois pour les accessoires (*batterie, kit main-libre, prise murale, câble USB*) hors casse.

2. Panne accessoire:

Si votre client rencontre une panne avec un de ses accessoires (*cités ci-dessus*) dans un délai de moins de 6 mois, après avoir fait un test croisé pour être sûr que la panne vient bien de l'accessoire, merci de bien vouloir nous envoyer un mail à l'adresse: accessoires@wikomobile.com en indiquant:

- > L'accessoire en panne (**ATTENTION !** Le chargeur est composé de 2 parties: la prise murale et le câble USB)
- > Le modèle du téléphone + couleur + M-IMEI et S-IMEI (*se trouvent au dos du téléphone, sous la batterie*)
- > La facture client en pièce jointe
- > Vos coordonnées pour l'envoi des accessoires

Un mail de confirmation vous sera envoyé dès la prise en charge de votre demande.

Le traitement Hors-Garantie: comment ça marche ?

1. **Contactez la hotline professionnelle au: 04.88.08.95.17** *(prise en charge uniquement par le point de vente)*
 - Création du dossier SAV Hors-garantie
Éléments nécessaires pour l'enregistrement :
 - ✓ Modèle, couleur,
 - ✓ **M-IMEI** et **S-IMEI** *(se trouvent au dos du téléphone sous la batterie)*
 - ✓ Panne/Casse constatée
 - ✓ Votre n° de dossier interne *(si vous en avez un)*
 - Wiko vous envoie alors une fiche SAV pré-remplie par mail au moment de l'enregistrement
- **Le téléphone étant hors-garantie, les frais de retour sont à votre charge.**

Si vous n'avez pas reçu un de ces éléments sous 48H, merci de nous relancer.

(Regarder dans les éléments indésirables si le mail n'est pas considéré comme un SPAM)

Le traitement Hors-Garantie: comment ça marche ?

1. Traitement chez Wiko

- ✓ Dès réception dans nos locaux, un devis est établi sous 7 jours ouvrés
(jours ouvrés : du lundi au vendredi)
- ✓ Afin de valider ou refuser le devis, celui-ci doit être retourné daté et signé **uniquement** à l'adresse:
sav.devis@wikomobile.com ou par fax au: 04.88.56.22.19.
Tout devis envoyé à d'autres coordonnées ne sera pas pris en compte.
- ✓ Si la réparation est validée, le téléphone sera envoyé en réparation *(délai de 30 jours calendaires maximum)*
- ✓ Wiko vous contacte pour le paiement du devis, le téléphone vous sera expédié. *(accompagné d'une facture)*
- Si le devis est refusé, les frais de port d'un montant de 6€ TTC seront facturés puis le téléphone sera expédié.

Les contacts Wiko :

- **Une Hot Line dédiées au revendeurs :** (ne pas communiquer ce numéro aux particuliers)
04 88 08 95 17 – savpro@wikomobile.com
Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
- **Une Hotline dédiées aux particuliers:** (uniquement pour les particuliers)
04.88.08.95.25 – sav.particulier@wikomobile.com
Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
- Mise à jour, paramétrages et suivi disponibles sur notre site: www.wikomobile.com