

Blackview



PROCÉDURE SERVICE APRÈS-VENTE

Comment fonctionne le service ServisCare ?

ServisCare est un service de garantie d'entretien et de réparation pour vos appareils basé en Europe. Cette procédure est à suivre attentivement pour garantir une prise en charge rapide et efficace de votre appareil.

Étape 1 : Créer son compte

1. Ouvrez votre navigateur internet et allez sur le site : <https://reklamace.serviscare.cz/>

Le site par défaut est en Tchèque, vous pouvez changer la langue en cliquant sur l'icône du drapeau situé en haut à droite de la page et le mettre en anglais ou passez votre navigateur en français.

2. Si vous êtes un nouvel utilisateur, vous devrez créer un compte en cliquant sur l'option « **Don't have an account, sign up** ». Si vous avez déjà un compte, entrez vos identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe).

Astuce : Conservez vos identifiants pour pouvoir suivre l'état de votre dossier plus tard.

3. Remplissez le formulaire d'inscription et connectez-vous. (voir photos)

New user registration

* Username Nom d'utilisateur

For username you can use all small characters a-z, numbers or special characters like .-@

* Password Mot de passe

* Password (check) Mot de passe

☐ Contact info

* Firstname Prénom

* Lastname Nom de famille

* Email Adresse mail

* Phone Numéro de téléphone

Country Pays

Invoice and delivery address

* Street and number	<input type="text" value="Příkladová 11c"/>	Numéro et nom de la rue
* Town	<input type="text" value="Brno"/>	Ville
* ZIP	<input type="text" value="111 00"/>	Code postal
Country	<input type="text" value="France"/>	Pays

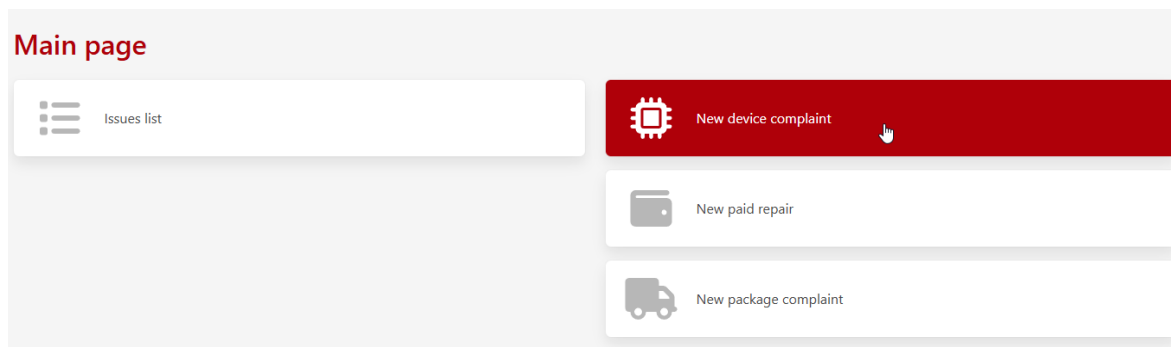
Si vous êtes une entreprise, développez et remplissez la section « **Register company** ».

Register company

* ID Number	<input type="text" value="12345678"/>	Numéro de siret
VAT Number	<input type="text" value="CZ12345678"/>	Numéro de TVA
* Subject name	<input type="text" value="Můj název"/>	Nom d'entreprise
* Legal form	<input type="text" value="Physical person"/>	Statut juridique
* Email	<input type="text" value="jan.novak@mojefirma.cz"/>	Adresse mail
* Phone	<input type="text" value="+33 777111222"/>	Numéro de téléphone
Country	<input type="text" value="France"/>	Pays

Étape 2 : Faire la demande de retour

Une fois le compte connecté, vous serez redirigé vers la page d'accueil, cliquez sur le bouton « **New device complaint** » pour faire une demande de retour.



Remplissez le formulaire avec les informations demandées :

1. Dans la liste déroulante sélectionnez « **Other Brands** ».
2. Recherchez le modèle du smartphone (en tapant le nom dans la barre de recherche).
3. Numéro de série du téléphone ou IMEI (il est inscrit dans les paramètres du téléphone ou sur l'emballage d'origine).
4. Une description détaillée de la panne (de préférence en anglais, sinon dans votre langue d'origine).
5. Les accessoires qui seront envoyés dans la boîte (câble USB, adaptateur, protection d'écran...).
6. La référence du dossier client (pas obligatoire).
7. La date à laquelle la panne a été signalée.
8. La date d'achat.
9. Une preuve de garantie (facture).
10. Sélectionnez le mode de livraison.
11. L'adresse de livraison à laquelle le produit sera envoyé.

Cochez « Accepter les conditions de garantie » et « Accepter l'effacement possible des données utilisateur et du logiciel » avant de valider votre déclaration.

New device complaint

Serial number / IMEI ?

Check / Find

Numéro IMEI 3

If you don't have serial number, try to search with product and brand

* Brand ?

Sélectionnez la marque puis 1
le modèle dans la liste

* Model ?

2

Veillez saisir les champs dans le bon ordre (1,2,3) afin d'éviter d'éventuelles erreurs. Si l'IMEI n'est pas reconnu il est important de noter que cette erreur n'est pas bloquante.

* Brand ?

* Model ?

* Failure category ?

* Description/State ?

N6000 SE Orange - mobilní telefon
87000529

Ostatní
Cizí distribuce

N6000 SE Black - mobilní telefon
87000528

Ostatní
Cizí distribuce

Lenovo Thinkpad X1 Carbon 6
87000453

Lenovo
Cizí distribuce

N6000 SE Green - mobilní telefon
87000444

Ostatní
Cizí distribuce

N6000 - mobilní telefon
87000400

Ostatní
Cizí distribuce

New device complaint

* **Serial number / IMEI** ⓘ 352310190118262

Change X

✔ Serial number is checked.

* **Brand** ⓘ Other brands

* **Model** ⓘ (87000528) N6000 SE Black - mobilní telefon

* **Failure category** ⓘ

Choose model first

Catégorie de la panne

* **Description/State** ⓘ

Describe the issue, fault or product state

Description 4
détaillée de la panne

Sent accessories ⓘ

Choose accessories

Sélectionner les accessoires qu'il y a dans la boîte 5

Your label ⓘ

Fe.: RMA123456

Référence du dossier client (pas obligatoire) 6

Cliquez sur le bouton « **Create complaint** ».

* Warranty application date ?	<input type="text" value="28.01.2025"/>	La date à laquelle la panne a été signalée 7
* Purchase date ?	<input type="text" value="Choose date"/>	Date d'achat 8
* Purchase document type ?	<input type="text" value="Choose document type"/>	Preuve de garantie (facture) 9
* Delivery type ?	<input type="text" value="Choose transport"/>	Sélectionnez le mode de livraison 10
* Finished complaint delivery address ?	<input type="text" value="Marseille, 27 boulevard d'Arras , 13004"/>	L'adresse où le produit sera envoyé après la réclamation 11 (adresse renseignée lors de l'inscription)

* I agree with warranty terms and service terms **Cochez la case**

* I agree with possible user data and software erase if device has it. **Cochez la case**

I demand immediate repair before end of 14 days deadline for withdrawal from the contract. Otherwise repair will start after 14 days.


* I agree to the processing of personal data (More info)

Votre demande a bien été enregistrée.

Complaint create ✕

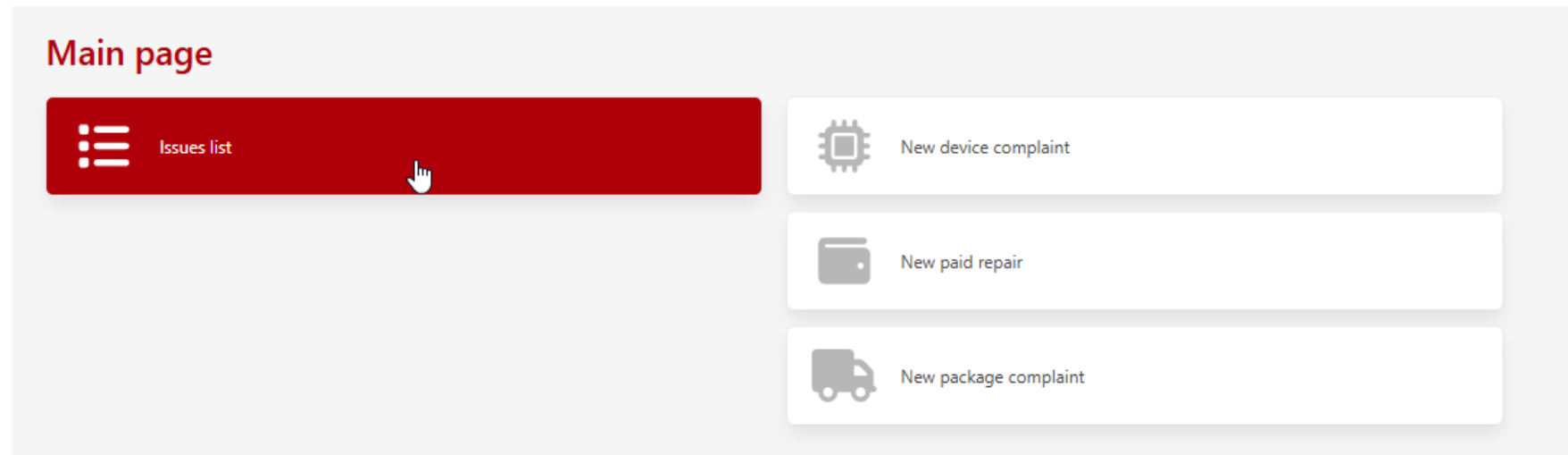
Complaint was successfully created!

Please print out the package document and send it together with the complaint package. We have also sent you an e-mail with information about the complaint



Étape 3 : Expédier le produit

Dans la page d'accueil cliquez sur le bouton « **Issues List** ».



- Cliquez sur l'icône document dans la section « **Action** » pour télécharger le PDF.


The screenshot shows the "Issues list" interface. At the top left is a "Filter" button. At the top right is a "New issue" dropdown menu. Below the header, it says "Displaying items 1 to 30 from total count of 1 items". The table has the following columns: Type, Name / Custom n., State, Created, Model / SN, and Action. There is one row of data with a document icon in the Action column highlighted by a red box.

Type	Name / Custom n.	State	Created	Model / SN	Action
	RMA25-01229 SAVI-19020	Created	27.01.2025 17:43 Martel Lea	87000528 352310190118262	

L'adresse de livraison est disponible en bas du PDF, l'expédition est à la charge du client.

Il vous sera demandé de découper la partie du bas et de coller l'étiquette avec l'adresse de livraison sur le colis. La partie du haut est à mettre à l'intérieur du colis, cela accélérera considérablement le traitement de votre demande.

La partie du haut et à mettre dans le colis

PRŮVODNÍ LIST REKLAMACE	
Dodavatel ServisCare a.s. Ericha Roučky 1291/4 627 00 Brno Česká republika IČ: 28261127 DIČ: CZ28261127	Odběratel Hem france 27 boulevard d'Arras 13004 Marseille France Kontaktní osoba: Dodací adresa:
Číslo dokladu: RMA25-01229  4 8 8 A 2 5 - 0 1 2 2 9 *	Datum vzniku RMA: 27.01.2025
Reklamované zboží: N6000 SE Black - mobilní telefon Katalogové číslo: 87000528 Sériové číslo: 352310190118262 Zaslané příslušenství: Propojovací kabel Napájecí adaptér Adaptér pro SIM kartu	Množství: 1 ks
Popis závady: Apres avoir allumé l'appareil pour la première fois je n'ai rien pu faire car l'écran tactile ne réponds pas.	

Tuto část prosím odstříhnete a nalepte na krabici se zaslaným zbožím. Výrazně se tím urychlí zpracování Vaší reklamace.

Adresa dodání:

ServisCare a.s.

Ericha Roučky 1291/4

627 00 Brno

Česká republika

Tel: +420 533 338 899



ServisCare a.s.
Ericha Roučky 1291/4
CZ - 627 00 Brno
IČ: 28261127, DIČ: CZ28261127

Adresa dodání: Adresse de livraison ServisCare a.s. Ericha Roučky 1291/4 627 00 Brno Česká republika	 * R M A 2 5 - 0 1 2 2 9 *
Tel: +420 533 338 899	
ServisCare a.s. Ericha Roučky 1291/4 CZ - 627 00 Brno IČ: 28261127, DIČ: CZ28261127	

Étiquette à coller sur le colis

PDF à télécharger et imprimer

Étape 4 : Suivre l'avancement du dossier

Pour accéder au détails de votre commande, cliquez sur le numéro de commande.

Displaying items 1 to 30 from total count of 1 items

Type	Name / Custom n.	State	Created	Model / SN	Action
	RMA25-01229 SAVI-19020	Created	27.01.2025 17:43 Martel Lea	87000528 352310190118262	

- Cliquez sur « **Edit request** » pour modifier votre déclaration.
- Cliquez sur le bouton « **Create message** » pour contacter le service de réclamation.

RMA25-01229 Entry issue document Edit request

SAVI-19020

State: Created	Product number: 87000528
Created: 27.01.2025 17:43	Product name: N6000 SE Black - mobilní telefon
Author:	Serial number: 352310190118262
Delivered: -	

Failure category: Jiná závada	Failure description: Apres avoir allumé l'appareil pour la première fois je n'ai rien pu faire car l'écran tactile ne réponds pas.
Sent accessories: Propojovací kabel Napájecí adaptér Adaptér pro SIM kartu	

Delivery type: Delivery service	Address for request delivery: 27 boulevard d'Arras , Marseille, 13004
--	--

Communication with complaints department

Écrire un message

No messages found

Blackview



PROCÉDURE SERVICE APRÈS-VENTE