



Xiaomi Benelux-
Document sur les solutions de service
Mi Téléphones et trottinettes

Table des matières

1. Directives de garantie de Xiaomi Benelux-
2. Politique de remords DOA/Mi.com et critères de validation
3. Flux de processus de retour de bout en bout
4. Coûts du service
5. Délai de réparation
6. Xiaomi Netherlands Call Center & Service Center Contact Info

1. Directives de garantie Xiaomi

1.1 Processus de manipulation d'un produit non officiel

Produits non officiels : Les produits Xiaomi qui n'ont pas été vendus par les canaux de distribution officiels de Xiaomi dans la région du Benelux peuvent être des importations directes d'Asie ou d'autres parties du monde.

Le **centre de service autorisé de Xiaomi n'accepte que les produits officiels pour le service**. Par souci de clarté, les consommateurs qui ont acheté des produits non officiels doivent s'adresser directement au vendeur d'origine pour obtenir le service ou l'assistance nécessaire.

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

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

Numéro de compte : 1200061514
 Mot de passe : ab446655

Si l'appareil a été jugé non officiel (marché gris), le consommateur doit être invité à contacter le revendeur chez qui il a acheté l'appareil

Remarque : si le produit non officiel est parvenu au centre de service par erreur, le centre de service demandera au détaillant de reprendre le dispositif à ses 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 Que couvre la garantie Xiaomi ?

Xiaomi garantit que les produits sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication dans le cadre d'une utilisation normale et d'un usage conforme 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 qu'un service puisse être offert sous garantie

1.3 La période de garantie :

Pour les produits Xiaomi et ses accessoires d'origine dans la boîte de réception, le tableau suivant s'applique à la période de garantie.

Période de garantie Xiaomi	
Dispositif principal	24 mois
Accessoires pour boîtes de réception	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 d'une manière normale et habituelle. c

) Tout démontage, réparation, altération ou modifications effectués par quiconque autre que Xiaomi ou un centre de service autorisé.

d) Une mauvaise utilisation, un abus, une négligence ou un accident, quelle qu'en soit la cause. e) Un

test, un fonctionnement, une maintenance, une installation ou une altération ou modification incorrecte du produit. f) Un

déversement de nourriture ou de liquides, de la corrosion, de la rouille ou l'utilisation d'une tension incorrecte. g) Des rayures ou des dommages aux surfaces plastiques et à toutes les autres parties exposées à l'extérieur en raison d'une utilisation normale. h

) Une utilisation en dehors de l'utilisation autorisée par le manuel d'utilisation du produit.

i) Cette garantie ne sera pas disponible si le numéro de série ou le sceau de garantie du produit est illisible, a été effacé ou retiré.

j) La garantie s'applique au produit tel qu'il a été

fourni à l'origine. La garantie ne s'applique à aucun logiciel ou autre équipement 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. DOA/ Mi.com POLITIQUE DE REMORQUAGE ET CRITÈRES DE VALIDATION DE LA DOA

Conditions générales de la DOA :

1. Le consommateur doit se référer au point de vente où il a acheté l'appareil afin d'introduire une réclamation pour DOA. Si l'appareil a été acheté via mi.com, le consommateur doit alors se référer au centre d'appel de Xiaomi pour l'introduire. Pour plus de clarté, une réclamation pour DOA ne peut pas être faite directement auprès d'un centre de service autorisé. Une réclamation pour DOA ne peut être faite que dans le point de vente/détaillant d'origine où le consommateur a acheté son appareil ou via le centre d'appel de Xiaomi pour les appareils achetés sur Mi.com.

2. Période de couverture de la DOA à partir de la date d'achat : une réclamation pour DOA ne peut être traitée que si le consommateur a fait valoir sa demande 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.

3. Pour qu'un dispositif soit pris en considération pour une allégation de DOA, il doit présenter un défaut de fabrication. Une demande de remboursement sans raison n'est pas acceptée par Xiaomi et le dispositif ne sera pas admissible à une réclamation pour DOA (sauf pour les consommateurs Mi.com où un consommateur a le droit de soulever une demande de remboursement pour remords dans les 15 acceptés même si le dispositif n'a pas de défaut, mais toutes les autres DOA, cependant, toutes les autres conditions DOA doivent être remplies)

4. Une réclamation pour DOA ne peut être faite que si le consommateur peut mettre l'appareil avec le contenu de la boîte d'origine à disposition pour inspection (le consommateur doit rapporter l'appareil avec le contenu de la boîte au point de vente où il a acheté l'appareil par ses propres moyens (ou après l'avoir aligné sur le point de vente). L'appareil sera ensuite récupéré au point de vente par le service de messagerie désigné par le centre de service et expédié au site de réparation de l'arrière-plan pour inspection.

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

5. Le consommateur doit présenter la preuve d'achat originale au détaillant et celui-ci doit en conserver une copie.

6. L'appareil ou le contenu de la boîte (l'appareil et tout autre accessoire de la boîte) ne présentent 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 demande de 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 et une réparation sous garantie ou hors garantie peut lui être proposée à la place.

Note 1 : Le rôle du centre de service autorisé de Xiaomi sera limité à l'analyse/au filtrage des DOA et au partage des résultats du filtrage avec le détaillant, le processus de remboursement et/ou de remplacement des demandes DOA approuvées sera de la responsabilité du distributeur ou du détaillant de Xiaomi.

3.0 Flux de processus de retour de bout en bout

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

Avant qu'un détaillant ou un Mi Store ou même un centre d'appel Xiaomi puisse traiter une demande de service pour un dispositif de dépistage de DOA ou un RMA de réparation, le dispositif doit être vérifié s'il s'agit d'un produit officiel de Xiaomi par le biais du lien suivant publié par Xiaomi :

Xiaomi Public XMS 2.0 URL :

gl.xms.be.xiaomi.com

Accéder aux justificatifs d'identité :

Compte id-NL : 1200061574

Identifiant du compte - BE : 1200061584

Identifiant du compte - LUX : 1200061594

Mot de passe : ab446655

Si l'appareil a été jugé non officiel, il ne peut pas être réparé par le centre de service agréé Xiaomi et le consommateur doit être invité à contacter le revendeur chez qui il a acheté l'appareil.

Si un produit non officiel est parvenu par erreur au centre de service, celui-ci demandera au détaillant de récupérer l'appareil à ses frais.

3.2 Processus de retour de service B2C pour un produit officiel de Xiaomi :

Quel que soit le canal de vente, les consommateurs Xiaomi du Benelux auront la possibilité de demander un service de réparation pour leur téléphone Xiaomi ou leur produit Eco en enregistrant un RMA sur le portail des partenaires de service B2X <https://www.drmobile.eu/en>

(dans le cas d'une demande de contrôle DOA, le consommateur doit se référer au point de vente où il a acheté l'appareil, dans le cas d'un consommateur Mi.com aux Pays-Bas avec une demande DOA, le consommateur doit contacter le centre d'appel Xiaomi aux Pays-Bas).

En créant l'ARM sur le site web, le consommateur aura la possibilité de demander une étiquette de livraison gratuite afin de pouvoir déposer lui-même l'appareil à l'un des points de dépôt des services de messagerie pris en charge ou de demander un service de ramassage porte-à-porte.

Une fois le RMA créé, le centre de service désigné par Xiaomi organisera l'enlèvement à partir du lieu de consommation ou du point de dépôt et l'un des services suivants s'appliquera au centre de service d'arrière-plan.

Note : Si le consommateur est situé aux Pays-Bas, il peut également contacter le centre d'appel de Xiaomi pour enregistrer un RMA, le RMA du service sera alors acheminé vers le centre de service agréé de Xiaomi et l'appareil sera choisi en conséquence dans le lieu où se trouve le consommateur.

- a. **En retour de garantie** : La réparation sera effectuée dans le délai convenu et l'appareil sera renvoyé à l'adresse enregistrée du consommateur.
- b. **Retour hors garantie** : si le dispositif retourné s'est avéré hors garantie ou si le consommateur a initialement demandé un service hors garantie, après que le dispositif ait été inspecté et testé par le centre de service (Dynafix), un devis de réparation hors garantie (couvrant la main-d'œuvre, les pièces détachées et les coûts logistiques) sera communiqué au consommateur par courrier électronique, si le consommateur accepte le devis, il devra effectuer la procédure de paiement en ligne, puis la procédure de réparation sera achevée et l'appareil sera renvoyé à l'adresse enregistrée du consommateur, si le consommateur rejette le devis, l'appareil sera renvoyé (retour non réparé) mais le consommateur devra payer les frais de logistique aller-retour + les frais de manutention tels que partagés dans le devis de réparation initial.
- c. **DOA/Remorse Screening Return (dans le cas d'un consommateur de Mi.com)** : Le processus de contrôle sera mené par le centre de service pour s'assurer que l'appareil revendu répond aux critères de DOA définis ci-dessus dans la section 2 de ce document. Si l'appareil est conforme à la DOA, il doit être mis en quarantaine dans l'entrepôt du centre de service et une note d'acceptation DOA sera communiquée au consommateur et à Xiaomi via le processus de mise à jour RMA DOA XMS.

Si l'appareil est rejeté en raison d'une allégation de DOA, il sera retourné au consommateur tel quel, non réparé.

3. Retours via les magasins Carrier, les magasins de détail ou les magasins Xiaomi Mi :

Les consommateurs microbiens du Benelux peuvent également se rendre au point de vente où ils ont acheté leur appareil (ceci est obligatoire si le consommateur souhaite enregistrer un RMA de dépistage des DOA).

Une fois que le consommateur a atteint le point de vente et déposé son appareil pour réparation, le point de vente utilisera l'intégration API existante ou l'accès au portail partenaire fourni par le centre de service Xiaomi Dynafix, un RMA sera alors enregistré et un enlèvement au point de vente sera organisé par le courrier désigné comme suit.

- a. **En retour de garantie** : Le processus de réparation sera effectué dans les limites du délai convenu (TAT) et l'appareil sera renvoyé au même détaillant où l'appareil a été déposé à l'origine
- b. **Retour hors garantie** : Si l'appareil retourné s'avère être hors garantie ou si le consommateur a initialement demandé un service hors garantie, après que l'appareil ait été inspecté et testé par le centre de service (Dynafix), un devis de réparation hors garantie (couvrant la main d'œuvre, les pièces détachées et les frais de

logistique) sera partagé avec le détaillant via l'intégration du système ou le portail RMA. Le détaillant doit à son tour contacter le consommateur pour approbation, si le consommateur accepte le devis, le processus de réparation sera terminé et l'appareil sera renvoyé au détaillant, si le consommateur rejette le devis, l'appareil sera renvoyé (retour non réparé) mais le consommateur devra payer les frais de logistique bidirectionnelle + les frais de manutention

c. DOA Screening Return :

Le processus de sélection sera mené au centre de service (Dynafix) pour s'assurer que l'appareil revendiqué répond aux critères du D

Si l'appareil est accepté comme DOA, il doit être mis en quarantaine dans l'entrepôt du centre de service et une note d'acceptation ou de rejet DOA doit être communiquée au point de vente via l'intégration de système ou le portail RMA, et le détaillant doit alors faire une réclamation commerciale auprès du distributeur ou de Xiaomi. Les unités acceptées par le DOA doivent ensuite être conservées au centre de service jusqu'à ce qu'elles soient récupérées par Xiaomi.

Au **cas où la demande de DOA serait rejetée**, l'appareil sera renvoyé au point de vente tel quel, non réparé.

La **figure 2** montre le flux du processus de retour de service de bout en bout via un magasin de transport, un magasin de détail ou un MI. Magasin

4.0 Coûts du service

4.1 En cas de réparation sous garantie :

Xiaomi prendra en charge le coût de la logistique 2 voies + coût de la main d'œuvre + pièces détachées.

4.2 Réparation hors garantie :

- **Le consommateur a accepté le devis** : Le consommateur se verra facturer le coût de la logistique 2 voies + coût de la main d'œuvre + coût des pièces de rechange sur la base du tarif consommateur défini par Xiaomi, en plus de la TVA.
- **Le consommateur a rejeté la citation** : (Retour non réparé) : Le consommateur supportera le coût du transport + les frais de manutention comme indiqué dans le devis initial partagé avec le consommateur.

4.3 Le service de dépistage du DOA ou de contrôle du remords :

Xiaomi prendra en charge tous les coûts liés au transport et aux frais de dépistage. En cas de remords de la part de Mi.com, le consommateur prendra en charge les frais de renvoi de l'appareil au centre de service.

5. Délai de réparation :

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. Informations de contact :

6.1 Centre d'appel néerlandais de Xiaomi (Pays-Bas)

Numéro de contact : 0800 3344553

Heures d'ouverture : Lundi - vendredi 9h-18h

6.2 Centre de services Xiaomi - pour le Benelux

Dynafix

Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, Pays-Bas

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

Annexe 1 : Instructions spéciales de manipulation des trottinettes Mi chez les détaillants ou chez Mi. Magasins

Cette annexe 1 aide les détaillants et les Mi Stores à comprendre quelles mesures doivent être prises

Lors de la vente d'un appareil Mi Trottinette aux consommateurs de Xiaomi et ce qu'il convient de faire au cas où le consommateur souhaiterait envoyer son appareil pour réparation par la suite.

1.1 Aide à la prévente pour les consommateurs de trottinettes électriques :

1.1.1 Veuillez indiquer le numéro de série du trottinette sur la facture/ ou la preuve d'achat.

1.1.2 Veuillez rappeler au consommateur de conserver le carton et les matériaux d'emballage intacts, car il se peut que l'appareil doive être à nouveau emballé dans la bande dessinée originale au cas où il serait remis en service.

1.1.3 Veuillez rappeler au consommateur qu'il peut toujours se connecter à Mi.com, où il trouvera des techniques de dépannage simples et des vidéos pour l'aider à résoudre lui-même certains problèmes, le cas échéant.

1.2 Soutien après-vente pour les consommateurs de trottinettes

1.2.1 au cas où le consommateur souhaiterait formuler une demande de service, la facture ou la preuve d'achat du consommateur doit être vérifiée pour voir si l'appareil est toujours sous garantie.

1.2.2 Si le consommateur souhaite retourner le trottinette pour réparation, il est recommandé qu'il fournisse son carton et son matériel d'emballage d'origine afin qu'il puisse être utilisé pendant le transport vers le centre de service.

1.2.3 Veuillez vérifier l'aspect physique du trottinette et confirmer auprès du consommateur qu'il n'y a aucun signe d'utilisation abusive. Si possible, veuillez prendre une photo comme preuve.

1.2.4 Demandez au consommateur de décrire soigneusement le défaut de l'appareil et de remplir soigneusement le RMA.

1.2.5 Emballer correctement le trottinette comme indiqué sur les photos 3-4 ci-dessous et attendre le ramassage effectué par le coursier envoyé par le centre de service.

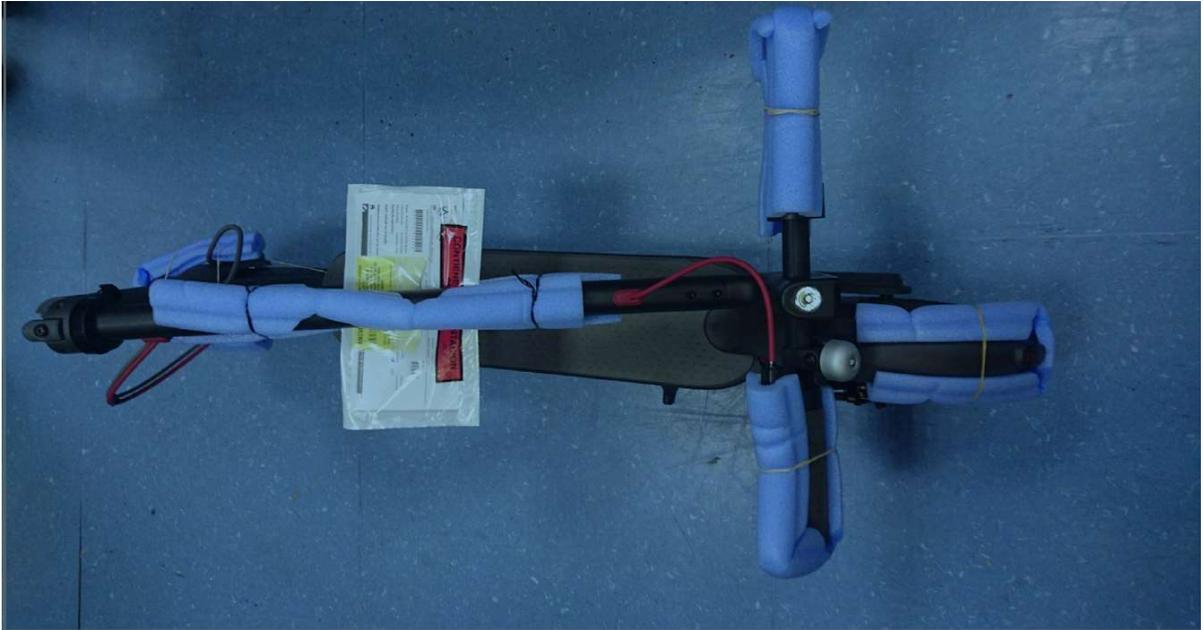


Photo 3 : Protection des parties sensibles

Note : en cas de réclamation pour DOA, le détaillant doit s'assurer que tout le contenu de la boîte d'origine est emballé dans la boîte d'origine et que les vis sont remises à leur place



Photo 4 : emballage du trottinette avec un sac à bulles pour une protection supplémentaire pendant le transport