

Smappee After Sales Procedure

Te volgen procedure bij defect laadpaal :

- **De installateur** contacteert de helpdesk van Smappee :
 - Telefonisch op 056/38.02.11
 - Per mail op support@smappee.com
- Smappee maakt een service ticket aan en geeft dit door aan de installateur.

Mogelijke opties na melding defect :

- Smappee analyseert het defect toestel en probeert een oplossing op afstand voor te stellen

Als er geen oplossing mogelijk is, zijn er 2 mogelijkheden:

- Bij een **defect onderdeel** bezorgt Smappee een nieuw werkend onderdeel **rechtstreeks aan de installateur**
- Bij een **defecte laadpaal** :
 - Smappee bezorgt akkoord via mail met vermelding ticketnummer
 - Toestel wordt door de installateur aan Cebeo bezorgd
 - **Cebeo handelt de retour af** met Smappee
 - Smappee voert een controle uit op het defecte toestel
 - Na akkoord Smappee bezorgt Cebeo de installateur een nieuw toestel