Procédure Après-Vente de Smappee

Procédure à suivre en cas de panne de la borne de recharge :

- **L'installateur** contacte le helpdesk de Smappee :
 - Par téléphone au 056/38.02.11
 - Par mail : support@smappee.com
- Smappee crée un ticket de service et le transmet à l'installateur.

Options possibles après le signalement du défaut :

- Smappee analyse le défaut et tente de proposer une solution à distance.

Si aucune solution n'est possible, il y a 2 options :

- En cas de **pièce défectueuse**, Smappee livre une nouvelle pièce fonctionnelle **directement à l'installateur**.
- Dans le cas d'une **borne de recharge défectueuse** :
 - Smappee délivre l'accord par e-mail en indiquant le numéro du ticket.
 - L'appareil est livré à Cebeo par l'installateur.
 - **Cebeo gère le retour** avec Smappee
 - Smappee effectue un contrôle de l'appareil défectueux
 - Après l'accord de Smappee, Cebeo fournissent à l'installateur un nouvel appareil