

Les Instructions de Retour du Produit (SPR)

Ces instructions ne s'appliquent qu'aux utilisateurs canadiens. En raison des restrictions relatives à l'expédition, **VOUS NE DEVEZ PAS** envoyer d'appareils à l'extérieur du Canada!

VALIDEZ votre garantie : Utilisez l'outil de vérification de la garantie en ligne pour déterminer si votre appareil est encore couvert par la garantie du fabricant.

PRÉSERVATION de vos données (contacts, sonneries, applications, etc.)

- Afin de protéger votre vie privée, toutes les données personnelles et les applications installées par l'utilisateur seront effacées de votre appareil au cours du processus de réparation
- Avant d'envoyer votre appareil pour le faire réparer, vous DEVEZ sauvegarder vos données personnelles, y compris vos contacts, photos, applications téléchargées, jeux et toute autre chose que vous auriez ajoutée à l'appareil.

EXÉCUTION de votre réparation

- Remplissez le formulaire de réparation et joignez-le à votre appareil (faites-en une copie pour vos dossiers et comme référence pour le suivi de votre réparation)
- Joignez une copie de votre preuve d'achat ou preuve d'achat (le cas échéant) pour que nous puissions vérifier la validité de votre garantie.
- NE JOIGNEZ PAS de pile, d'étui, d'accessoires, de carte SIM ou carte mémoire SD à moins que ce ne soit relié à votre plainte spécifique
- Emballez solidement votre appareil dans une boîte ou une enveloppe matelassée et inscrivez votre adresse de retour sur l'extérieur du paquet. Expédiez l'appareil, port payé, à l'adresse qui suit.

SBE Canada - Microsoft Repair Centre
2300 Hogan Drive
Mississauga, Ontario
L5N 0C8

- Expédiez votre appareil par un moyen qui offre un numéro de suivi et exige une signature à la livraison. Si un représentant de Microsoft ne signe pas pour confirmer la réception du paquet, Microsoft ne peut accepter aucune responsabilité en cas de perte du paquet. Nous vous recommandons aussi de faire assurer votre paquet, car Microsoft n'est pas responsable des pertes ou des dommages se produisant en cours d'expédition.

DIFFICULTÉ à établir la validité de votre garantie?

- Vous n'arrivez pas à vérifier la validité de votre garantie? L'état de votre garantie ne correspond pas à vos dossiers? N'oubliez pas de joindre une copie de votre preuve d'achat ou preuve d'achat de votre revendeur agréé pour que nous puissions vérifier la garantie de votre appareil.

NON couvert par la garantie

- Dommages physiques et dommages causés par des liquides
- Pour les appareils concernés, si l'indicateur de dommages causés par des liquides qui se trouve sous la pile ou sur le porte-carte SIM est rouge ou rose, le téléphone peut avoir été en contact direct avec un liquide ou avec un niveau d'humidité très élevé (les dommages par des liquides peuvent survenir si vous saisissez le téléphone avec les mains mouillées ou sous la pluie ou si vous l'exposez de façon répétée à des conditions d'humidité élevée, par ex. les salles de bain ou les zones autour des piscines). Veuillez prendre note qu'un technicien autorisé pourrait tout de même déterminer qu'il y a eu des dommages par des liquides même si l'indicateur n'est pas rouge/rose.
- Si votre produit est hors garantie à cause d'un dommage liquide, physique ou age contacter SBE le centre agréé de réparation de Microsoft au 1-647-497-7725 pour une référence de prix à la réparation (NB le prix est toujours sujet à changer une fois inspectée par un technicien autorisé de Microsoft)

Le délai d'exécution pour les réparations couvertes par la garantie est d'environ 5 à 7 jours ouvrables à compte de la réception de votre appareil par le centre de réparation autorisé de Microsoft.

Remarque : Les appareils réparés peuvent être constitués d'équipement contenant des pièces usagées, certaines d'entre elles ayant été réusinées. Les composants usagés sont conformes aux spécifications de rendement et de fiabilité du produit. Veuillez remplir le formulaire de réparation ci-dessous et l'inclure avec votre appareil. Faites une copie du formulaire pour vos dossiers et comme référence et prenez en note le numéro IMEI (numéro de série) et/ou le numéro de téléphone du client.

Formulaire de Réparation du Produit (SPR)

NOM :		
ADRESSE :		
VILLE :	PROVINCE :	CODE POSTAL :
TÉLÉPHONE :	ADRESSE DE COURRIEL :	

Renseignements sur le produit		
FOURNISSEUR DE SERVICES :	NUMÉRO DE CELLULAIRE :	
MODÈLE D'APPAREIL :	IMEI/N° DE SÉRIE :	
<u>Nature de la plainte (cocher toutes les cases qui s'appliquent)</u>		
☐ Sonnerie faible/muette	☐ Pas d'affichage	☐ Surchauffe de l'appareil
☐ Pas de service	☐ Pas de réaction de l'écran	☐ Accessoire (veuillez préciser)
☐ Appels interrompus	☐ Touches/boutons défectueux	☐ Erreur d'application
☐ Pas de courant	☐ Capteur de proximité défectueux	☐ Haut-parleur externe faible/muet
☐ Démarrages/redémarrages	☐ Audio faible/inaudible	☐ Erreur de connexion de SIM
☐ Pas de recharge	☐ Décharge de la pile	☐ Pas de Wi-Fi
☐ Pas de connexion Bluetooth	☐ Pièces brisées/fendues	
Autre (veuillez préciser) :		
Afin que nous puissions effectuer la réparation de la manière la plus efficace et la plus appropriée possible, veuillez une description précise du problème, par ex. les étapes pour le reproduire, la fréquence des occurrences, etc.		
Notes à l'intention du technicien :		

Devis pour les réparations non couvertes par la garantie Microsoft (OOW)

Cher client Microsoft,

Le **centre de réparation agréé de Microsoft** demande à tous les détaillants et à tous les clients qui retournent des téléphones aux fins de réparations non couvertes par la garantie Microsoft de fournir un numéro de carte de crédit avant d'envoyer les téléphones à notre centre de réparation en vue d'obtenir un devis de réparation. Cela s'applique à tous, sauf ceux qui possèdent déjà un compte.

Le **centre de réparation agréé de Microsoft** imposera des frais de devis pour les **téléphones qui ne sont plus couverts par la garantie**; ces frais devront être payés avant l'envoi de l'appareil au centre de réparation autorisé. Les frais seront appliqués et seront déduits du coût total des réparations, si le devis est accepté.

Pour joindre un représentant du service au **centre de réparation agréé de Microsoft**, veuillez nous faire parvenir un courriel à repair_enquiries@sbe-ltd.ca

Vous pouvez également nous téléphoner au 1-647-497-7725.

- Une fois les renseignements concernant la carte de crédit donnés et traités, le **centre de réparation agréé de Microsoft** fournira un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) ainsi que des instructions concernant l'expédition.
- Les détaillants et les clients enverront les appareils en suivant ces instructions.
- Le **centre de réparation agréé de Microsoft** évaluera alors les réparations à effectuer et préparera le devis.
- Si le devis est accepté, les frais payés seront déduits du coût total de la réparation.
- Si le devis est refusé ou ignoré, le client pourra décider s'il veut que son téléphone lui soit retourné à ses frais ou pourra renoncer à ce que son téléphone lui soit retourné.

La présente politique entre en vigueur au moment de la diffusion de ce document.

Adresse d'envoi,

SBE- Microsoft ASV
2300 HOGAN DRIVE
MISSISSAUGA, ONTARIO
L5N 0C8

Ceci sera effectif lors de la sortie de ce document.

Responsable du programme Microsoft