

## Conditions RMA Smappee

### **Comment se déroulent les processus de service de Smappee ?**

L'installateur doit contacter le service d'assistance de Smappee. Smappee créera un ticket de service pour un suivi ultérieur.

#### Par téléphone :

L'installateur contacte le service d'assistance de Smappee au 056/38.02.11.

#### Par e-mail :

L'installateur envoie un message à [support@smappee.com](mailto:support@smappee.com).

Après réception de la notification, Smappee crée un ticket de service et le communique à l'installateur pour un suivi ultérieur. Smappee analyse l'appareil défectueux et essaie, si possible, de proposer une solution à distance.

Le remplacement des composants défectueux et la substitution d'un chargeur sont directement gérés par Smappee. Carbomat n'intervient pas dans ce processus et suit toujours les décisions de Smappee.

Carbomat ne fournit pas de support pour les chargeurs Smappee ou les cas de garantie. Toute assistance et gestion de garantie se fait directement via Smappee.

### **Que pouvez-vous faire vous-même avec Smappee ?**

Smappee offre une vaste base de connaissances en ligne avec une mine d'informations. Vous y trouverez des manuels, des vidéos d'instructions et des conseils utiles pour l'installation, la configuration et les tests du chargeur, ainsi que pour l'identification et la résolution des problèmes éventuels.