

RMA voorwaarden Smappee

Hoe verlopen de serviceprocessen van Smappee?

De installateur dient contact op te nemen met de Smappee helpdesk. Smappee zal een service-ticket aanmaken voor verdere opvolging.

Telefonisch:

De installateur contacteert de helpdesk van Smappee op 056/38.02.11.

Per e-mail:

De installateur stuurt een bericht naar support@smappee.com.

Na ontvangst van de melding maakt Smappee een service-ticket aan en communiceert dit naar de installateur voor verdere opvolging. Smappee analyseert het defecte toestel en probeert indien mogelijk een oplossing op afstand voor te stellen.

De omruiling van defecte componenten en de vervanging van een lader worden rechtstreeks afgehandeld door Smappee. Carbomat speelt hierin geen rol en volgt te allen tijde de beslissingen van Smappee.

Carbomat biedt geen ondersteuning voor Smappee laders of garantiegevallen. Alle ondersteuning en garantieafhandeling verloopt rechtstreeks via Smappee.

Wat kunt u zelf doen met Smappee?

Smappee biedt een uitgebreide online kennisbank aan met een schat aan informatie. Hier vindt u handleidingen, instructievideo's en nuttige tips voor de installatie, configuratie, en testen van de lader, evenals voor het identificeren en oplossen van mogelijke problemen.