

Hisense



PROCESS SERVICE RÉPARATION
Brun / Blanc / Mobile

www.service.hisense.fr

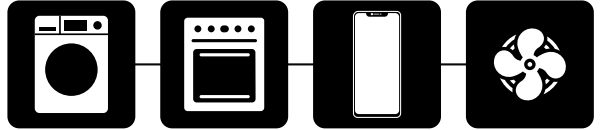


QUI SOMMES-NOUS ?



4^{ème}

Fabricant mondial de
Téléviseurs et de Réfrigérateurs



ACTEUR MAJEUR

dans le lavage, la cuisson, la climatisation
mobile & la téléphonie mobile

Fondé en Chine en 1969, **Hisense** est devenu au fil des ans l'un des **plus grands producteurs mondiaux** de téléviseurs à écran plat, d'appareils électroménagers et d'appareils de communication mobiles. Cela fait maintenant **plus de 17 ans** qu'Hisense est **n°1 du marché Chinois** sur les téléviseurs et dans le **top 4** dans l'électroménager et les Smartphones.

NOTRE OBJECTIF :

RENDRE ABORDABLE LES DESIGNS PREMIUM ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES



SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	3
Conditions SAV	5
Demande d'intervention	6
Commande de pièces détachées	7
Déballage du produit	8
Process de demande de solution commerciale	9
Contact	15
Documentation Technique	16

TV / LASER TV



Téléviseur jusqu'à 32 pouces inclus:

2 ans, pièces et main d'œuvre en réparation atelier par collecte. Port aller/retour compris.

Laser TV, Téléviseur 37 pouces et au-delà: 2 ans, pièces, main-d'œuvre et déplacement en intervention sur site client.

Froid, Lavage, Cuisson et Climatisation Mobile :

2 ans, pièces, main-d'œuvre et déplacement en intervention sur site client.

Micro-onde et PEM faible valeur (Condition négociée par la centrale) : 2 ans échange en magasin et demande de solution commerciale.

BLANC



TÉLÉPHONIE



Téléphonie mobile :

2 ans, pièces et main d'œuvre en atelier. Port retour compris.



DEMANDE D'INTERVENTION

SI LA DEMANDE PROVIENT D'UN CONSOMMATEUR :

Service consommateur et déclenchement de l'intervention sur site :

• **Hisense : 01.76.49.05.05 (coût d'une communication locale)**

- ▶ Tapez 2 pour une demande d'intervention ou l'assistance technique
 - ▶ Tapez 1 pour une intervention TV / Laser TV
 - ▶ Tapez 2 pour une intervention Blanc
 - ▶ Tapez 3 pour une intervention Mobile

Après filtrage technique par nos agents, une intervention sera déclenchée.

• **Gorenje : 01.45.19.30.01 (coût d'une communication locale)**

- ▶ Tapez 2 pour une demande d'intervention ou l'assistance technique

Après filtrage technique par nos agents, une intervention sera déclenchée.

SI LA DEMANDE PROVIENT D'UN REVENDEUR :

• **Hisense : 08.26.59.19.86 (0,15€/min)**

- ▶ Tapez 0 pour le déclenchement ou le suivi d'une intervention

Merci de vous assurer d'avoir la facture d'achat, le modèle, Numéro de série et être présent près du produit concerné.

• **Gorenje : + 33 (0)1 45 19 30 08 (coût d'une communication locale)**

- ▶ Tapez 2 pour le déclenchement ou le suivi d'une intervention

Merci de vous assurer d'avoir la facture d'achat, le code article, l'index et numéro de série et être présent près du produit concerné. Il vous sera demandé :

Pour un produit Hisense, le modèle et le numéro de série du produit.

Pour un produit Gorenje, le code article, l'index et numéro de série du produit.



COMMANDE DE PIÈCES DÉTACHÉES

**LES PIÈCES DÉTACHÉES HORS GARANTIES SONT DISPONIBLES
À L' ACHAT AUPRÈS DE NOS PRESTATAIRES :**

ASWO

49 - 51, Rue Casimir Périer

Zone Industrielle Ouest

BP40098

95873 BEZONS Cedex

aswo.fr rubrique *Commander des pièces détachées*

SDS

Parc d'activité des lacs,

22 rue saint Exupéry,

33290 BLANQUEFORT

sds.fr

EPGC SAS Z.A

La Baudrière

Batiment PRO NORD-OUEST

1er étage

27520 BOURGTHEROULDE

prs-pms.com

SOGEDIS

3 rue Antoine Lavoisier

CS 10268

76305 Sotteville-lès-Rouen cedex

pieces-detachees.sogedis.fr



DÉBALLAGE DU PRODUIT

Dans le cas d'un problème au déballage du produit, veuillez vous référer aux procédures ci-dessous selon le cas de figure :

PANNE AU DÉBALLAGE :

- Pour une panne avérée hors cosmétique, demande sous 14 jours calendaires maximum à saisir après la date d'achat par le consommateur sur le site <http://service.hisense.fr/> Sélectionnez *Hisense Partner Portal*
- Rubrique *Demande de solution commerciale*
- En cas de mot de passe manquant ou bloqué, merci de contacter : service.revendeur@hisense.fr

CASSE OCCULTE :

- Uniquement pour les produits Blanc (hors PEM) ou Brun demande de reprise pour avoir à saisir sur le site <http://service.hisense.fr/> sélectionnez *Hisense Partner Portal* rubrique *Demande de solution commerciale* en joignant :
 - Demande à faire sous 6 mois date de livraison entrepôt (Hors relivraison particulier)
 - Copie Facture ou capture Ecran Revendeur lisible à partir de la date de saisie sous le site service.hisense.fr
 - S/N ,Art N° et/ou Modèle code du produit
 - Localisation du produit au moment de la découverte de la casse
 - Photos de l'étiquette signalétique S/N Modèle sur le produit
 - Photos de l'étiquette signalétique S/N Modèle sur l'emballage
 - Photo claire et significative de la casse sur le produit
 - Photos des quatre (4) faces de l'emballage intact du produit détérioré



En cas d'emballage détérioré ou de produit très endommagé, merci de vous rapprocher de votre logistique car ce n'est pas une casse occulte mais un litige transport (voir votre service logistique).

MANQUANT AU DÉBALLAGE :

- Demande à faire par mail à commande.piece@hisense.fr sous 30 jours calendaires après la date d'achat par le consommateur, en précisant :
 - Le modèle du produit,
 - Le numéro de série du produit, le code Article (ART N°) et Index si disponible,
 - La pièce manquante,
 - La facture d'achat du consommateur de moins de 30 jours.

PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE:

- Vous pouvez obtenir les informations concernant nos solutions commerciales en consultant le site service.hisense.fr Rubrique *Hisense Partner Portal/ Consultation Solution Commerciale*. En cas de litige merci de contacter solution.commerciale@hisense.fr
- Les process sont détaillés, selon le cas de figure, dans la section PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE

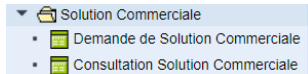


PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE

TOUTE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE EST À EFFECTUER SUR LE SITE :

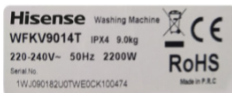
<http://service.hisense.fr/>

► Rubrique *Hisense Partner Portal*, Menu *Solution commerciale / Demande de solution commerciale*

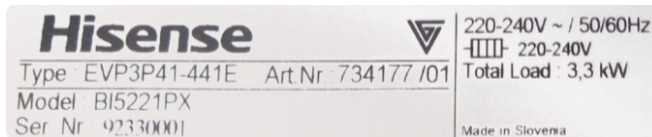


• Sélectionnez le type de demande

• Pour les produits sans ART, remplir le **numéro de série** pour les produits Brun et Blanc et l'**IMEI** pour la Téléphonie Mobile puis valider pour faire apparaître le modèle.



• Pour les produits avec un **N° d'article**, remplir le code Article (ART N°) le numéro de série puis valider pour faire apparaître le modèle. Ensuite renseigner l'index.



• Si le washing machine n'est pas reconnu merci d'envoyer une capture d'écran et une photo du s/n à solution.commerciale@hisense.fr pour vérification.

DANS LE CAS D'UNE PANNE AU DÉBALLAGE :

- La demande doit être effectuée sur le site sous **14 jours** calendaires après la date d'achat. Passé ce délai, toute demande sera automatiquement rejetée.
- Remplir la **date d'achat**, le **code symptôme** et une **description précise** de la panne constatée.



Tout produit peut être soumis à inspection avant l'enlèvement. Dans le cas d'un produit testé RAS ou en exclusion de garantie, la demande sera rejetée lors du contrôle en inspection ou à réception. Il sera alors mis à disposition pour enlèvement à votre charge avec emballage d'origine ou neutre si détérioré.

DÉLAI PIÈCES DÉTACHÉES OU PIÈCES DÉFINITIVEMENT ÉPUISÉES

1/ DÉLAI PIÈCES DÉTACHÉES :

- La demande ne peut être effectuée que si notre service pièce vous donne la confirmation que la pièce ne sera pas livrée sous **14 jours calendaires après la date de commande**.
- Vous devez impérativement saisir la **date de commande, la référence de pièce et le numéro de commande de la pièce commandée** faite sur le portail HISENSE PORTAL PARTNER.

Saisie de la demande

* Raison du Retour:

* Marque:

ART N°:

Numéro de Série:

* ID Produit: BCD-325/HC2(EXH13)/RD-42DC4SH...

* Modèle:

* Symptôme: Pas d'alimentation

Ref Pièce:

Commentaire:

* Division:

Index:

N° IMEI:

* Date d'achat:

N° Accord Hisense:


N° Commande Pièce:



Le délai de 14 jours ne s'applique pas sur les pièces cosmétiques. Si le produit est hors garantie, une décôte sera appliquée selon les conditions négociées avec votre centrale.

2/ PIÈCES DÉFINITIVEMENT ÉPUISÉES :

- La demande ne peut être effectuée que si **Hisense vous donne la confirmation que la pièce ne possède pas d'alternative** ou de sous ensemble inférieur/supérieur compatible.
- Vous devez impérativement **saisir la référence** de la pièce en cause.
- Si la pièce est une dalle TV **épuisée** ou alors une dalle TV strictement supérieure à 55 pouces choisir la raison **Dalle Non Disponible**
- Pour toutes autres pièces choisir **Pièce Non Disponible** (Hors Dalle)

Ref Pièce: 

N° Commande Pièce:

Commentaire:

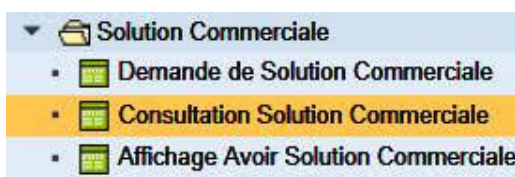


Si le produit est hors garantie, une décôte sera appliquée selon les conditions négociées avec votre centrale.

CONSULTATION ET SUIVI DES AVOIRS :

Vous pouvez consulter et imprimer vos avoirs directement depuis le site service.hisense.fr

1. Si vous connaissez le **N° de solution commerciale** mais pas le N° d'avoir :



Recherchez votre dossier par **N° de Dossier Hisense** (N° commençant par 53... généré lors de l'enregistrement de votre demande)

Numéro de Dossier Hisense:

Recherchez votre dossier par **N° de Dossier partenaire** (Votre numéro interne que vous avez saisi lors de la demande)

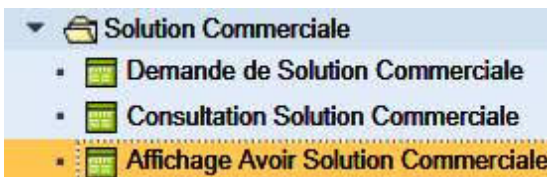
Numéro de Dossier Partenaire:

Vous pouvez également faire une recherche par **Compte Demandeur, Compte logistique, Date de demande...**

Numero de Dossier Hisense	Numero de Dossier Partenaire	Date de creation	Statut	Compte Logistique	Compte Demandeur	Modele	Numero d'avoir	Date d'avoir	Valeur d'avoir
53092700	HSW16359FR	12.07.2018	Avoir Emis			RT156DAG1	90951210	06.08.2018	
53090998	HSW16359FR	12.07.2018	Avoir Emis			RT260W4W11	90951209	06.08.2018	
53090915	HSW16359FR	12.07.2018	Avoir Emis			RT667M4E11	90951208	06.08.2018	

Si vous cliquez sur le **Numéro d'avoir**, l'avoir s'affichera dans une nouvelle fenêtre. **Vous pouvez télécharger le document** en utilisant la fonction clic droit de votre souris.

2. Si vous connaissez le **N° d'avoir** mais pas le n° de solution commerciale Allez dans le menu **Affichage avoir solution commerciale**



Rentrez le numéro d'avoir **sans les 5 premiers digits** « 202005000.... »

Affichage Avoir Solution Commerciale

Recherche

N°Dossier Hisense: A

Date de l'Avoir: A

N°Avoir Hisense: 500002634 A

Exercice comptable: A

Type Facture: FERT

Résultat

Vue: [Vue par défaut] Exporter Imprimer

N° Facture	N° Dossier Hisense	Date Avoir	Echéance	N° Avoir Hisense	Année	Demandeur	Avoité à	Facturé à	N° Dossier Partenaire	Devise	Montant Avoir
90951235	53063839	06.08.2018	06.08.2018	500002634	2018				HSIW9393FR	EUR	

Vous pouvez imprimer votre avoir en cliquant sur le bouton **Imprimer**



PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE

MULTIPLES INTERVENTIONS :

- La demande ne peut être effectuée que si votre produit a subi **deux interventions justifiées et facturées** à Hisense dans le cadre de la garantie et qu'une nouvelle demande d'intervention est formulée.
- Joindre impérativement les **scans des bons d'interventions** signés par le consommateur.
- Le système retrouvera automatiquement les **interventions déjà enregistrées et validées** par Hisense.

TV * Code Défaut: 110 Problème d'alimentation

* Date d'achat: 01/01/2018

Commentaire: Né s'allume pas. Pas de voyant d'alimentation intervention précédentes XXXXXX1 ET XXXXX2



Attention, si le produit est hors garantie, la demande sera automatiquement rejetée.



PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE

CASSE OCCULTE :

- La demande ne peut être effectuée que si le produit est cassé ou rayé alors que l'emballage est totalement intact. Si c'est un défaut esthétique dû à un problème de production et uniquement dans ce cas là, merci de faire une **demande de panne au déballage**. Voir le chapitre CASSE OCCULTE

Commentaire: Dalle cassée, emballage intact, voir photo jointe



En cas d'emballage détérioré ou de produit très endommagé, merci de vous rapprocher de votre logistique car ce n'est pas une casse occulte mais un litige transport (voir votre service logistique).

Les demandes de solutions commerciales liées à une casse occulte ne concernent que les produits GEM et TV.

PRODUIT NON RÉPARABLE :

- La demande ne peut être effectuée que si notre support technique vous donne un numéro de pré-accord. Cette demande est à faire auprès de support.brun@hisense.fr ou support.blanc@hisense.fr. Toute demande sans numéro de pré-accord valide et sans le mail d'accord joint sera automatiquement rejetée.

Saisie de la demande

* Raison du Retour: Produit non réparable (Accord Tech)	* Division: Réfrigérateur
* Marque: Hisense	Index: <input type="text"/>
ART N°: <input type="text"/>	N° IMEI: <input type="text"/>
Numéro de Série: 1B0325Z0010JBFBLBS20072	* Date d'achat: 06.03.2020
* ID Produit: 1B0325Z0010J BCD-325HC2(EXH13)RD-42DC4SH...	N° Accord Hisense: 880000302
* Modèle: RB42D4AW1	N° Commande Pièce: <input type="text"/>
* Symptôme: 111 Pas d'alimentation	
Ref Pièces: <input type="text"/>	
Commentaire: L'afficheur ne s'allume pas	



Si votre produit est hors garantie, une décôte sera appliquée selon les conditions négociées avec votre centrale.



PROCESS DE DEMANDE DE SOLUTION COMMERCIALE

ACCORD HISENSE :

- La demande ne peut être effectuée seulement si Hisense France vous donne un **numéro de pré-accord**. Sans ce numéro valide vous ne pourrez pas effectuer votre demande sur le portail Hisense.

Saisie de la demande

* Raison du Retour: Accord Commercial Hisense	* Division: Réfrigérateur
Marque: Hisense	N° IMEI: <input type="text"/>
Numéro de Série: TB032520010JBFBLBS20072	Index: <input type="text"/>
* ID Produit/Article: TB032520010J <input type="checkbox"/> HZ.冰箱 BCD-325HC2(EXH13).RB4...	* Date d'achat: <input type="text"/>
* Modèle: RB422D4AW1	N° Accord Hisense: 8500003029 <input type="checkbox"/>
* Symptôme: 134 <input type="checkbox"/> Absence ou affichage défectueux	N° Commande Pièce: <input type="text"/>
Ref Pièce: <input type="text"/>	
Commentaire: L'afficheur ne s'allume pas	



Si votre produit est hors garantie, une décôte sera appliquée selon les conditions négociées avec votre centrale sauf avis contraire d'Hisense.

PRODUIT LOW COST :

- La demande concerne des produits qui ont été **identifiés contractuellement comme Low Cost** par Hisense. Elle doit être effectuée pendant la durée de garantie. Si la demande est effectuée au-delà de ce délai elle sera automatiquement rejetée.



Les produits peuvent faire l'objet d'une inspection avant enlèvement. Tout produit testé RAS ou en exclusion de garantie sera rejeté lors du contrôle en inspection ou à réception (il sera mis à disposition pour enlèvement à votre charge avec emballage d'origine ou neutre si détérioré).

INFORMATIONS OBLIGATOIRES À FOURNIR SELON VOTRE DEMANDE :

PIÈCE(S) À FOURNIR					
	Facture d'achat	Référence de la pièce détachée	Date de commande pièce et numéro de BL	Numéro d'intervention interne facturé à Hisense	Numéro d'accord Hisense
Panne au déballage	Obligatoire				
Délai pièces détachées	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire		
Multiple intervention	Obligatoire			Obligatoire	
Pièces définitivement épuisées	Obligatoire	Obligatoire			
Casse occulte					Obligatoire
Accord hisense	Facultatif				Obligatoire
Produit Low-Cost	Obligatoire				



CONTACTS

SERVICE CONSOMMATEUR :

Notre service après-vente est à votre disposition du Lundi au Vendredi de 9h à 19h.

• **Gorenje : + 33 (0)1 45 19 30 01 (coût d'une communication locale) ou www.gorenje.fr**

- ▶ Rubrique *Assistance*
- ▶ *Tapez 1* pour un renseignement commercial
- ▶ *Tapez 2* pour une demande d'intervention ou d'assistance technique :

• **Hisense : + 33 (0)1 76 49 05 05 (coût d'une communication locale) ou www.hisense.fr**

- ▶ Rubrique *Assistance*
- ▶ *Tapez 1* pour un renseignement commercial
- ▶ *Tapez 2* pour une demande d'intervention ou d'assistance technique :
 - ▶ *Tapez 1* pour une intervention TV
 - ▶ *Tapez 2* pour une intervention Blanc
 - ▶ *Tapez 3* pour une intervention Mobile

SERVICE REVENDEUR :

• **Gorenje : + 33 (0)1 45 19 30 08 (coût d'une communication locale)**

- ▶ *Tapez 1* pour le service commercial
- ▶ *Tapez 2* pour une demande d'intervention
- ▶ *Tapez 3* pour obtenir des informations sur nos process de solutions commerciales
- ▶ *Tapez 4* pour des information sur une commande de pièce détachée
- ▶ *Tapez 5* pour contacter le service technique Blanc
- ▶ *Tapez 6* pour l'assistance Service Consommateur ou le suivi d'intervention
- ▶ *Tapez 7* pour joindre notre service comptabilité

• **Hisense : + 33 (0)8 26 59 19 86 (0,15€/min) ou service.revendeur@hisense.fr**

- ▶ *Tapez 0* pour une demande d'intervention
- ▶ *Tapez 1* pour le suivi des commandes de pièces détachées
- ▶ *Tapez 2* pour obtenir des informations sur nos process de solutions commerciales
- ▶ *Tapez 3* pour contacter le service technique Brun
- ▶ *Tapez 4* pour contacter le service technique Blanc
- ▶ *Tapez 5* pour l'assistance Service Consommateur
- ▶ *Tapez 6* pour joindre notre service comptabilité

Contact technique Brun : support.brun@hisense.fr

Contact technique Blanc : support.blanc@hisense.fr

Pièces détachées (manquant au déballage) : commande.piece@hisense.fr

Suivi de Solution Commerciale : solution.commerciale@hisense.fr

RÉPARATION TÉLÉPHONIE MOBILE :

SBE SA - Zone Industrielle de la Liane

62360 Saint Léonard

Tél. +33 (0)3 21 87 72 00

Suivi de l'intervention : <https://pro.sbeglobalservice.fr/>

DOCUMENTATION **TECHNIQUE**

Toute la documentation technique est disponible sur:

- ▶ <http://service.hisense.fr/>
- ▶ **Onglet Documentation technique**

*Pour obtenir votre Login et votre mot de passe,
veuillez contacter votre centrale*