



Bienvenue dans notre guide de prise en charge SAV ! Vous trouverez ci-dessous des instructions détaillées sur la procédure à suivre. **Nous insistons sur le fait que ce document doit impérativement être complété, signé et joint au colis pour que votre dossier puisse être traité.**

Si vous envoyez un smartphone ou une tablette :

-  Pour les smartphones et tablettes **Apple**, il faudra **impérativement** désactiver la fonction « Localiser mon iPhone » et que iCloud soit déconnecté. **Même si l'appareil est totalement cassé ou ne s'allume plus il est possible d'effectuer cette procédure.**
-  Pour les smartphones et tablettes **Android**, il faudra **impérativement** désactiver la localisation et le compte Google de votre appareil. **Même si l'appareil est totalement cassé ou ne s'allume plus il est possible d'effectuer cette procédure.**
-  Fournir l'ensemble des accessoires vendus avec le produit (Chargeur, câble, écouteurs) La boîte d'origine est souhaitée.
-  **L'appareil ne doit pas être verrouillé par un code, un schéma, un compte ou un mot de passe. Si tel est le cas il faudra soit le désactiver si possible, soit nous le communiquer sans quoi le dossier sera bloqué.**
-  Ne pas envoyer de carte SIM ou de carte mémoire avec l'appareil mais laisser le tiroir SIM afin que nous puissions faire les tests complets.

Si vous envoyez un ordinateur :

-  L'appareil ne doit pas être verrouillé par un code ou un mot de passe. Si tel est le cas il faudra soit le désactiver si possible soit nous le communiquer sans quoi votre dossier restera en attente.
-  Le chargeur doit être fourni (obligatoire), la boîte d'origine est souhaitée.

Si vous envoyez une voiture radio commandée :

-  Vous devrez fournir l'ensemble des accessoires vendus avec le produit (Chargeur, câble, batterie et radio commande) La boîte d'origine est souhaitée.

Si vous envoyez un téléviseur :



Vous devrez fournir l'ensemble des accessoires vendus avec le produit (Chargeur ou câble secteur et télécommande) La boîte d'origine est souhaitée. **Si le téléviseur est connecté il faudra déconnecter votre compte ou nous fournir le mot de passe.**

Si vous envoyez un aspirateur :



Vous devrez fournir l'ensemble des accessoires vendus avec le produit (Chargeur ou station de charge, batterie, brosses et tout autre accessoire fourni avec lors de l'achat) La boîte d'origine est souhaitée. **L'appareil devra être entièrement nettoyé et le bac à poussière vidé.**

La facture de l'appareil au format PDF pourra vous être demandée à tout moment afin de faciliter les démarches auprès des fabricants.

Les appareils reçus démontés ou en partie démontés seront systématiquement refusés.

Il est essentiel de souligner que la teinte de l'écran de rechange (ou vitre arrière) peut différer de celle d'origine selon la disponibilité offerte par le fabricant. En raison de diverses contraintes d'approvisionnement ou de fluctuations dans la production, il est possible que nous ne puissions pas fournir exactement la même couleur que celle de votre appareil initial. Les délais indiqués sont estimatifs.

Dans le cadre du processus SAV, il est envisageable que votre appareil soit restauré intégralement et que vos données soient effacées. Il vous incombe de sauvegarder vos données avant de procéder à tout envoi.

Votre appareil sera renvoyé à l'adresse indiquée à Xcover lors de la déclaration du sinistre.

Pensez à bien protéger vos appareils lors du transport.

Veillez noter que toutes les demandes d'informations concernant l'état d'avancement de votre dossier doivent être adressées à votre assurance Xcover.

Code, mot de passe ou schéma ? (**Obligatoire**)

Signature client :
Lu et approuvé