

# **Procédure Panne à la Mise en Service**

## **Conditions d'acceptation des produits Doro**

**Pays : France**

# **DOA Acceptance Conditions**

## **Rules for Acceptance for DORO products**

**Document Identifier:**

**SERVICE DOA PROCEDURE DORO\_FR 1.0.docx**

**Location: France**

**Status:**

Released

**Date:**

2020-09

**Revision:**

1.2

## Contents

### VERSION FRANCAISE

1	Critères d'acceptation PMS	3
2	Procédure de retour client PMS	4
2.1	Liste des défauts du client perçus	5
2.2	Centre de validation PMS	5

### ENGLISH VERSION

3	DOA Acceptance Criteria	6
4	Customer DOA Returns procedure	7
4.1	Customer Defect perceived list	8
4.2	DOA Validation Center	8

---

# 1 Critères d'acceptation PMS

Cette procédure est applicable à tous les mobiles et fixes (filaire, sans fil) Doro, ainsi qu'à tous les accessoires Doro vendus séparément.

En revanche, elle ne couvre pas les produits Telecare qui font l'objet d'une procédure spécifique.

Pour être accepté en PMS (Panne à la Mise en Service), les produits renvoyés par le client doivent respecter les critères suivants :

- La panne détectée doit être testée et vérifiée avec le dernier logiciel disponible en FOTA (firmware over the air)
- Le produit doit être rapporté par l'utilisateur final dans le point de vente initial dans les 14 jours qui suivent l'achat.
- Le client doit présenter
  - une preuve d'achat valide indiquant clairement le numéro d'IMEI
  - un formulaire d'échange précisant la date d'échange
- Le produit doit arriver au centre Doro pour la PMS au maximum 2 mois après la date inscrite sur le formulaire d'échange.
- Le produit doit être correctement emballé
- Le produit doit être complet (c'est-à-dire avec tous les accessoires originaux et guides utilisateur : Chargeur, Cable USB (si séparé), batterie, socle de charge, carte mémoire si incluse lors de l'achat du produit ou tout autre accessoire utile.
- Le téléphone doit être propre, sans rayure ou marque.  
Le produit doit être défectueux.

---

## 2 Procédure de retour client PMS

Les produits éligibles à la PMS doivent être renvoyés une fois par mois à destination du centre PMS agréé Doro. Le distributeur expédiant les produits doit fournir une demande de prise en charge PMS comprenant les détails suivants :

- Nom du produit
- Numéro de série
- Numéro d'IMEI (non utile pour les téléphones filaires/sans fil)
- Code de défaut perçu
- Date retour
- Date d'achat

A réception de toutes les pièces, le colis passera 2 contrôles :

- Contrôle à la réception : le nombre de produits reçus est comparé à la quantité déclarée préalablement.
- Contrôle qualité : tous les produits reçus seront vérifiés suivant les critères d'acceptation PMS (voir paragraphe précédent)

Si le produit satisfait toutes les conditions de PMS, Doro établit une note de crédit basée sur le dernier prix facturé pour les clients distributeurs. Toutes les demandes relatives aux notes de crédit doivent être adressées à Doro au mail suivant : [orders@doro.com](mailto:orders@doro.com)

Les produits déclarés non conformes aux conditions prise en charge PMS et non défectueux sont automatiquement retournés en l'état, sans échange ou avoir.

Les produits déclarés non conformes aux conditions prise en charge PMS mais défectueux sont systématiquement réparés ou font l'objet d'un échange standard si la réparation n'est pas possible.

Les frais de port aller des produits envoyés en validation PMS seront payés par le client.

Les frais de port retour des produits refusés sera pris en charge par Doro.

## 2.1 Liste des défauts du client perçus

Tout produit retourné par le Client au service de réparation de Doro devra être accompagné d'une description détaillée du défaut perçu, soit en format texte, soit en utilisant les codes Panne ci-dessous.

L'absence de cette fiche de description pourra entraîner le renvoi du Produit sans action de la part du centre de réparation de Doro.

Code	Description
C01	L'appareil ne se charge pas / ne s'allume pas
C02	Problème d'affichage
C03	Le clavier / écran tactile ne fonctionne pas correctement
C04	Problème avec le micro / haut-parleur
C05	Problème avec photo / vidéo
C06	Problème de logiciel / redémarrage
C07	Problème SMS / MMS
C08	Problème de connectivité / couverture Bluetooth / Wifi / Radio
C09	Problème cosmétique / mécanique

## 2.2 Centre de validation PMS

Pays	Centre de réparation	Contact	Heures d'ouverture
FR	Cordon Electronics Dinan	Adresse : Bâtiment A2 14, rue de la violette Service PMS Mobile ZI de Quévert 22103 DINAN Web: <a href="http://www.cordongroup.com/fr/index.html">http://www.cordongroup.com/fr/index.html</a> Téléphone: 02 96 85 61 40	Lundi - Jeudi: 8:00 – 17:30

---

### 3 DOA Acceptance Criteria

Applicable to all DORO mobile phones and fixed (corded, cordless) phones

Applicable to all DORO accessories sold separately from phones.

To be accepted as a DOA, the products sent by the customer must respect the following criteria's

- Perceived defect shall be tested and verified with latest software version available through FOTA.
- The product must be returned by the user to the original point of sale within the 14 calendar days following his purchase
- A valid proof of purchase clearly indicating the product IMEI number is provided
- An official exchange form specifying the exchange date is provided
- The product shall come to DORO DOA Acceptance Center maximum 2 months after the date indicated on the exchange form
- The product is packed in good condition
- The product shall be the complete sales kit, i.e. contain all original accessories and user manuals: charger, USB cable if separate, battery, charging cradle, memory card if provided by Doro or any other relevant accessory
- The mobile phone shall be without cosmetic significant damage, no scratches or marks
- The product must be defective

---

## 4 Customer DOA Returns procedure

The products sent as DOA shall be sent once a month to the regional Doro DOA validation center. The Shipper will provide a Service Request Declaration to the DOA service center, which will include the following details:

- Product name
- Serial number
- IMEI number (not valid for corded/cordless phones)
- Perceived Defect Code
- Return date
- Purchase date

Once all parts and documents have been received, the returned pack will undergo two checks.

- Reception control: the number of products received is compared to the quantity declared in the original Pre-Alert notification that was sent to the repair center.
  
- Quality control: all products received will be checked according to the DOA acceptance criteria's (seen under 1. in this document).

In case the product complies with all the DOA criteria's, Doro provides a credit note based on the latest valid price to officially registered customers. All inquiries about Credit Notes shall be addressed to DORO exclusively to the email [orders@doro.com](mailto:orders@doro.com).

Products declared non-conform to DOA process by Doro and not defective will be returned without sales kits replacement or credit.

Products declared non-conform to DOA process by Doro but defective will be systematically repaired or swapped if repair is not possible.

The shipment of the products sent by the customer for DOA validation will be paid by the customer.

The shipment of products refused will be paid by Doro.

## 4.1 Customer perceived defect

To secure that Doro Service Center can handle the perceived issue it is mandatory that they receive a description of the perceived issue together with the device. Either in text format or using below codes.

Returned devices without fault descriptions could be returned without any actions.

Code	Description
C01	Device does not charge/power on
C02	Display issue
C03	Keypad/Touch Panel does not work properly
C04	Issue with micro/speaker
C05	Issue with photo/video
C06	Software/Reboot issue
C07	SMS/MMS issue
C08	Bluetooth/Wifi/Radio connectivity/coverage issue
C09	Cosmetical/mechanical issue

## 4.2 DOA Validation Center

Region	Repair Center	Contact information	Contact center open hours
FR	Cordon Electronics Dinan	Address : Bâtiment A2 14, rue de la violette ZI de Quévert Service PMS Mobile 22103 DINAN Web: <a href="http://www.cordongroup.com/fr/index.html">http://www.cordongroup.com/fr/index.html</a> Tel: +33 2 96 85 61 40	Monday- Thursday: 8:00 - 17:30