

	Procédure SAV Lenovo Marché Public : 2019-190174	Repère : PSAVLen
		Page : 1/1

La tablette **Lenovo Tab M10** est **garantie** contre la **panne** de **3 ans retour atelier, pièces et main d'œuvre**.

En cas de problème ...

Si le produit ne fonctionne pas tel que le prévoit la garantie, durant la période de garantie,

- Se munir préalablement de la **référence** (« Model : Lenovo TB-**X605F** » pour 2019-2020) et du **numéro de série** (S/N) de l'équipement
- Contacter le support technique Lenovo au **0 800 800 087** (du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00)
- Appuyer sur les touches « **2** » (support Idea) puis « **3** » (validation) de votre téléphone
- Suivre les **procédures** indiquées par le **hotliner** : création d'un **compte client** (uniquement lors du premier appel au support), création d'un dossier d'**incident**, **tests** afin de diagnostiquer l'origine de la panne, **manipulations** pour solutionner le problème ...

Si une **réparation en atelier** est nécessaire, suivre les instructions de retour Lenovo communiquées par courriel.

Avant de remettre votre produit au transporteur :

- **Sauvegarder** vos **données personnelles**. Lenovo n'effectue ni sauvegarde de données, ni récupération de support de stockage.
- **Supprimer** les **mots de passe** et **code PIN**.
- Effectuer une **restauration d'usine** afin de s'assurer que le problème rencontré ne soit pas d'origine logicielle ou dû à une mauvaise configuration sauf indication contraire du technicien.
- **Retirer** tous les **manuels** (Quick Start Guide), **accessoires** (chargeur) et **options** (carte micro SD) sauf indication contraire du technicien.
- Joindre une **copie** de la **charte de cession** avec l'appareil.
- **Photographier** votre **appareil** ainsi que son **emballage** avant envoi. Conserver les photos, elles pourront vous être demandées ultérieurement. La boîte d'origine n'étant pas suffisante, utiliser un emballage et des protections adaptés supplémentaires pour préserver votre appareil lors du transport. Le produit doit être disposé dans son emballage de sorte que l'écran soit positionné vers l'intérieur.
- **Vérifier** que le **numéro de série** mentionné sur l'**étiquette UPS** correspond bien au numéro de série de votre appareil.

Le colis doit être disponible pour **enlèvement** au **domicile** sous **24/48h** ou déposé en **point relais UPS** sous **5 jours**.

Les **frais de collecte et retour** sont **pris en charge par Lenovo**.

Le **délai de réparation moyen constaté** est de **2 à 3 semaines**.

Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la notice « **Garantie Limitée Lenovo** » (L505-0010-02) [cf. « [L505-0010-02_fr.pdf](#) »].

<https://pcsupport.lenovo.com/fr/fr/servicerequest>