



Procédure de gestion des SAV Samsung

V1 – 25/07/2025-MH

Table des matières

Pré requis. _____	3
Créer la demande de réparation. _____	4
Compléter le fichier Excel _____	8
Faire une demande de déblocage FRP. _____	12

Pour réaliser un SAV chez « MON SAV MOBILE BY SBE », il faut :

1. Que le téléphone soit encore sous garantie constructeur, c'est à dire acheté il y'a moins de deux ans (ou trois ans pour les téléphones EE et durcis).
2. Que l'appareil n'ait pas de choc visible (écran cassé, traces de chutes, contact avec de l'eau...).
3. Avoir la facture d'achat du téléphone (disponible sur le serveur ou dans le meuble « factures » de la logistique).
4. Que l'appareil provienne d'un revendeur agréé Samsung ou opérateur.

Créer la demande de réparation.

Si tous les points précédents sont bons, vous pouvez vous rendre sur le lien suivant :

<https://monsavmobile.fr/#!/fr/home>.



Cliquer sur « Je fais réparer mon téléphone »

The screenshot shows the 'Votre panne' (Your problem) form, which is the second step in a four-step process. The steps are listed on the left: 1. Votre mobile, 2. Votre panne (active), 3. Vos informations, and 4. Options d'envoi. The form itself has a light grey background and contains the following fields: 'Fréquence *' with radio buttons for 'Panne constante' and 'Panne intermittente'; 'Type de panne *' with a dropdown menu 'Sélectionnez une catégorie'; 'Problème rencontré *' with a dropdown menu 'Sélectionnez votre panne'; and 'Description *' with a text area 'Expliquez de façon concise ce qui ne fonctionne pas sur votre appareil'. A green 'CONTINUER' button is located at the bottom right of the form. An orange envelope icon is visible in the bottom right corner of the page.

Remplir les champs demandés. Décrire la panne rencontrée.

← → ↻ monsamobile.fr/#/fr/repai/customer#anchorTitle

2 Votre panne

écran / Afficheur
Pas d'affichage ou écran noir

3 Vos informations

Titre * Sélectionnez votre titre

Prénom *

Nom de famille *

Adresse email *

Adresse email *

Je souhaite être informé ☐ par SMS ☒ par email

Numéro où vous joindre *

CONTINUER

4 Options d'envoi

Renseigner les informations de contact

Choisissez votre option logistique

BON CHRONO
Bon chronopost sans assurance
9,00€

ENVOI PAR VOS SOINS
Vous nous envoyez votre produit par vos soins

Merci de renseigner votre adresse postale

Pays * France

Code postal *

Adresse *

Ville *

CONTINUER

Choisir comme option de retour « Envoi par vos soins », l'étiquette sera facturée au client par le service administratif.

Renseigner ensuite les informations pour que le téléphone puisse revenir chez Neoditel.

← → ↻ monsavmobile.fr/#/fr/repair/back#anchorTitle

4 Options d'envoi

Bon d'envoi Chronopost
Envoyez votre produit avec une étiquette Chronopost

5 Options de retour

Choisissez une option pour le retour

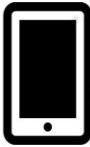
**CHEZ MOI**
Mattéo Holé-Guerois
400 AVENUE DE
ROUMANILLE
Green SIDE Bat 6 entrée
Arrière NEODITEL
06410 France


**AUTRE ADRESSE**
Enregistrez une adresse
secondaire


CONFIRMER LA DEMANDE

Sélectionner l'adresse de retour du produit.

CONFIRMATION DE VOTRE DEMANDE Quitter ✕



**SAMSUNG
GALAXY A23 5G NFC
(DOUBLE SIM)**

Demande de réparation

 Sous garantie

Numéro IMEI
357066605363134

Demande effectuée par

**Mattéo Holé-Guerois**
400 AVENUE DE ROUMANILLE
GREEN SIDE BAT 6 ENTRÉE ARRIÈRE
NEODITEL
06410
Biot
@ commun.logistique@neoditel.com
📞 0611398000

Logistique aller

Envoi par les soins du client

Vous nous envoyez votre produit par vos soins

Logistique retour

A votre adresse

400 AVENUE DE ROUMANILLE GREEN SIDE BAT 6 ENTRÉE ARRIÈRE
NEODITEL - 06410 - Biot

Vous êtes sur le point de nous envoyer votre SAMSUNG GALAXY A23 5G NFC (DOUBLE SIM) en réparation dans notre centre agréé.

Services choisis



Une fois la demande créée, descendre en bas de page

La garantie de votre téléphone sera contrôlée par le centre de réparation. Si votre appareil est endommagé ou présente une panne non couverte par la garantie constructeur, la réparation fera l'objet d'un devis. Dans ce cas, nous vous adresserons le devis détaillé pour accord avant toute intervention.

Si les dommages physiques sont de nature à rendre le produit irréparable, nous serons dans l'obligation de vous retourner votre mobile non réparé.

Code de déverrouillage * 

Si votre appareil s'allume, veuillez désactiver tout code de verrouillage (code PIN, dessin, etc.) afin que nos techniciens puissent accéder au produit pour le réparer.

☒ J'ai désactivé le verrouillage de l'écran de mon mobile

En soumettant ma demande de réparation, je confirme avoir lu et accepté les [Conditions Générales de Vente](#).

☒ J'accepte que SBE conserve mes données personnelles en base à des fins de traitement de ma demande de réparation *

☐ Je souhaite participer à une éventuelle enquête de satisfaction après ma réparation

CONFIRMER

Cocher les cases comme sur l'exemple ci-dessus et confirmer.

Demande de prise en charge SAV confirmée

La référence de votre demande est : **SBEFR-002139283**

Votre demande de réparation a bien été enregistrée. Notez votre numéro de référence. Vous pourrez l'utiliser pour suivre l'état d'avancement de votre appareil.

Veuillez imprimer votre document de prise en charge. Une copie de celui-ci vous sera communiquée par mail à l'adresse : commun.logistique@neoditel.com

1 **Expédition**

Imprimez votre bon de prise en charge (4 pages dont 2 à conserver), qui comprend toutes les instructions à suivre pour bien emballer et expédier votre produit.

2 **Suivi**

Pour accéder à tout moment au suivi et aux notifications du centre de réparation, utilisez le lien suivant : [Suivre ma réparation](#)

Pour expédier votre appareil

Veuillez suivre la procédure décrite dans le bon de prise en charge pour que votre produit nous parvienne dans les meilleures conditions.

La demande est désormais confirmée. Veuillez à bien garder le numéro de la demande.

Compléter le fichier Excel

Se rendre sur le serveur grâce au chemin suivant : N:\Logistique\04.S.A.V et sélectionner le client voulu.

Le fichier Excel est composé de 3 tableaux :

Parc de téléphones à reconditionner / Parc de téléphones en cours de remplacement / Parc de téléphones remplacés

- **Le tableau numéro 1** contient les informations des téléphones que nous venons de recevoir et qu'il va falloir expédier.
- **Le tableau numéro 2** contient les informations des téléphones qui sont en cours de réparations ou de remplacements par le SAV.
- **Le tableau numéro 3** contient les informations des téléphones qui ont suivi le processus SAV et qui sont revenus.

Etape 1 / remplir le premier tableau « Parc de téléphones à reconditionner ».

Id
1
2
3
4

COLONNE 1 :

Il s'agit de l'ID

Pour rajouter une ligne, il faut simplement étendre le dernier nombre affiché !

Modèle
SAMSUNG S24 FE
SAMSUNG A34 5G
SAMSUNG S24 FE
SAMSUNG S24 FE
SAMSUNG S24 FE
SAMSUNG S24 FE

COLONNE 2 :

Le modèle du téléphone

Parc de téléphones
IMEI
357066605363134
350396224105062
357066606298198
357066606149854
351273096983232
351273095556237

COLONNE 3 :

Il s'agit de L'IMEI (1) du téléphone à réparer.

A scanner sur la boîte du téléphone directement !

Fournisseur	Facture
MGF	OUI
MGF	OUI
MGF	OUI
MGF	OUI
MGF	OUI

COLONNE 5 ET 6 :

Il s'agit du fournisseur qui est toujours le même pour BV.

Il faut mettre la facture dans le colis, il faut alors bien préciser si on l'a mise ou non.

Etape 2 / remplir le second tableau « Parc de téléphones en cours de remplacement ».

Une fois le premier tableau complètement rempli, on peut directement retrouver L'IMEI, le modèle et

L'ID dans le deuxième tableau :

Il faut simplement sélectionner les **3 colonnes de ta dernière ligne** et l'étendre d'une case !

IMEI	Modèle	ID
357066605363134	SAMSUNG S24 FE	1
350396224105062	SAMSUNG A34 5G	2
357066606298198	SAMSUNG S24 FE	3
357066606149854	SAMSUNG S24 FE	4
351273096983232	SAMSUNG S24 FE	5
351273095556237	SAMSUNG S24 FE	6

Pour le numéro de colis, nous l'avons une fois l'étiquette DHL terminée.

Le numéro de suivi de réparation est fourni à la fin de la demande effectuée sur SAV SBE.

Numéros de colis	Numéro de suivi réparation
8481407196	SBEFR-002102941
2404745206	SBEFR-002105872
3684573922	SBEFR-002153381
1842090983	SBEFR-002153400

Etape 3 / Remplir ce tableau lorsque l'on vient de recevoir le téléphone qui a été traité par le SAV.

Vérifier l'état du téléphone pour être sûr qu'il est complètement fonctionnel.

Pour le dernier tableau il faut : **Scanner** L'IMEI du téléphone dans la colonne 3.

Sélectionner ID et modèle et l'étendre en face de L'IMEI.

ID	Modèle	IMEI
2	SAMSUNG A34 5G	350396224105062
1	SAMSUNG S24 FE	357066605363134
3	SAMSUNG S24 FE	357066606298198
4	SAMSUNG S24 FE	357066606149854

Pour les trois dernières colonnes, copié-collé L'IMEI et le Modèle. (Il peut y avoir un échange standard comme le fait orange)

IMEI nouveau tel	Modèle nouveau téléphone	REPARÉ
350396224105062	SAMSUNG A34 5G	OUI
357066605363134	SAMSUNG S24 FE	OUI
357066606298198	SAMSUNG S24 FE	OUI
357066606149854	SAMSUNG S24 FE	OUI

 Penser à réceptionner chaque téléphone de retour SAV sur NEO DESK avec la mention SAV.

Faire une demande de déblocage FRP.

Si le téléphone est bloqué FRP et qu'il a été acheté chez un revendeur agréé et qu'il a moins de deux ans ; il est possible de l'envoyer à MON SAV BY SBE pour déblocage.

Pour cela, il faut suivre les étapes comme pour un SAV de base et rajouter dans la description du défaut constaté sur le produit :

Le téléphone est bloqué par le Factory Reset Protection (FRP) de Google.

Informations de contact :

Nom : **NEODITEL**

Prénom : **Service Logistique**

Adresse : **400 avenue de Roumanille**

Complément d'adresse : **Le Green Side, Bât. 6**

Code postal : **06410**

Ville : **BIOT**

Téléphone : **04 65 84 99 17**

Adresse mail : **assistance-technique@neoditel.com**