



## Nye servicrutiner på Sonim mobiltelefoner

Det har gått tre år siden Sonim ble lansert som verdens tøffeste mobiltelefon på det Norske markedet. Gjennom disse tre årene har vi gjort mye bra, og vi har i dag hundretusentalls Sonim kunder verden over.

Vi satser nå videre for å forhøye vår kvalitet ytterligere, og først ut på vår agenda gjør vi nå en forbedring i våre service rutiner.

En viktig del i det å forhøye vår kvalitet, handler om service, både for forhandler og for sluttkunden. Vi er vell vitende om at det service programmet vi tidligere har jobbet etter ikke har fungert godt nok etter intensjonen.

Vi har derfor gjennomført en evaluering, med en etterfølgende endring, som vi håper og mener at vi bli veldig bra for for alle parter.

### Deltaservice er nå Sonim sitt nye service senter i Norge

Deltaservice er valgt som partner på bakgrunn av Deres teknologiske kunnskap, dyktighet på service, support og logistikk. Konseptet bygger på å tilby våre felles kunder en god ettermarkeds oppfølging.

Vi har i sammen med Deltaservice arbeidet frem nye rutiner for håndtering av service og support dersom ditt produkt ikke fungerer tilfredsstillende.

Innsending av service:

- 1. Forhandlere:** Dersom du ønsker å sende din tlf til service, og er kunde av Deltaservice fra før, kan du registrere inn din tlf på Deltaservice sin service portal på Internett, med dit allerede fungerende brukernavn og passord. (Følg de samme rutinene som du er vant til fra tidligere på andre merker.)
- 2. Forhandlere:** Dersom du ikke er tidligere kunde av Deltaservice, ønsker vi at du tar kontakt med Deltaservice på epost: [glenn@deltaservice.no](mailto:glenn@deltaservice.no), eller pr tlf **32 24 28 70**. Dette for å opprette en service løsning tilpasset ditt behov.
- 3. Sluttkunde:** Dersom du som privat kunde ikke ønsker å sende din tlf til service gjennom forhandleren du kjøpte din telefonen , kan du sende din telefon til service på følgende adresse:

For Service pakke, Smart pakke og brevpost::

**Deltaservice Drammen as**  
**PB 93**  
**3401 Lier**



For Bedriftspakke:

***Deltaservice Drammen as  
Kjellstadveien 5  
3400 Lier***

Ved innsending av Sonim service, må følgende informasjon medfølge:

1. Navn, adresse på innsender.
2. Produkt navn
3. Serienummer
4. Feilbeskrivelse
5. Kopi av kjøpskvittering

**Viktig endring i forhold til Sonims tidligere service konsept:**

**Dersom telefonen har en type feil som medfører at den må byttes ut, vil telefonen heretter bli erstattet med en bytte enhet, og ikke en salgspakke.**

**Sonim tilbyr 3 års garanti på sine produkter, og husk derfor å alltid sende med kopi av kvittering /salgsunderlag ved innsending av service.**

**DOA regler:** Dersom det fremkommer en feil på ditt Sonim produkt innen 7 dager etter salgsdato, vil telefonen bli byttet i en ny salgspakke. Det er en forutsetning at telefonen sendes inn til Deltaservice "komplett i salgspakke", med utfyllende feilbeskrivelse, samt med kopi av gyldig kjøpskvittering. Oppgitt feil må kunne verifiseres av service verkstedet.

**Teknisk support: [www.sonimtech.com](http://www.sonimtech.com)**

**Support epost: [support\\_Norway@sonimtech.com](mailto:support_Norway@sonimtech.com)**

Med vennlig hilsen

Peter Simonsson  
*Managing Director Nordic*

