

DAEWOO garanciális és garancián túli reklamációk kezelése.



Az Electro Solution Hungary Kft. a vevői megelégedettség elérése érdekében lehetőséget teremt arra, hogy a DAEWOO termékekkel kapcsolatos technikai és minőségi kifogásaival a Fixit-hez forduljon.

Ez a dokumentum az egyéni(B2C) és az üzleti(B2B) partnerek számára készült.

Garanciális Szerviz

A DAEWOO garantálja a készülékek hibátlan működését, amennyiben a használatuk a felhasználói kézikönyvben és a garanciakártyán feltüntetett módon történik.

Támogatott eszközök:

- Daewoo elektromos háztartási és konyhai eszközök
- Daewoo elektromos és benzines kerti szerszámok
- Daewoo akkumulátoros és vezetékes kézi szerszámok

1. A GARANCIA IDÓTARTAMA

- Készülék: 12 hónap, vagy a termékhez mellékelte jótállási jegyen szereplő időtartam.

2. REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSÉNEK MENETE

A hibás eszközt az alábbi módokon jelentheti le:

A. A Fixit szervizközpont weboldalán: <http://rma.fixit-service.com>

- regisztrálja be a hibás terméket a felhasználói fiókján keresztül, vagy használja a sablon űrlapot felhasználói fiók létrehozása nélkül.
- Kérdésével, vagy problémájával e-mailben fordulhat hozzánk: daewoo@hu.fixit-service.com

Figyelem: A szervizzel csak és kizárólag e-mailben léphet kapcsolatba.

B. A vásárlás helyén

Figyelem: Mindig pontosan írja le, hogy mi történt a készülékkel. Az eladás előtti (DOA) meghibásodásokat a vásárlás dátumától számított 3 munkanapon belül van lehetősége a boltba visszavinni.

3. MILYEN DOKUMENTUMOKRA VAN SZÜKSÉG A REKLAMÁCIÓ KEZELÉSÉHEZ?

A garanciális ügyintézés elengedhetetlen feltétele az alábbi dokumentumok beküldése

- A vásárlást igazoló dokumentum (blokk+ garanciakártya, számla vagy a készülék forgalmazója által kibocsájtott dokumentum) másolata.

Figyelem: Csak sorozatszám nem elég a lejelentéshez.

4. HOGYAN CSOMAGOLJUK BE A KÉSZÜLÉKET?

A beregisztrálás után csomagolja be a készüléket minden dokumentumával és kiegészítő tartozékával együtt

Ne küldjön be saját tartozékokat kivéve, ha erről külön egyeztetett a szervizközponttal.

A szervizbe küldött csomagokat az esetleges sérülések elkerülése érdekében, kérjük, gondosan csomagolja be. Ajánlott az eredeti csomagolás és töltőanyag használata, ami teljes egészében megvédi a készüléket.

A Daewoo és a szervizközpont nem vállal felelősséget a szállítás során fellépő sérülésekért azokban az esetekben, ha a termék nincs megfelelően csomagolva. Az ilyen eseteknél fellépő esetleges többletköltségek az ügyfelet terhelik.

A garanciális ügyintézés háztól-házig rendszerben működik, a szervizközpont által megbízott futárszolgálaton keresztül.

Egyéb szállítmányozási cég által beküldött csomagokat nem áll módunkban elfogadni.

GLS futárszolgálat veszi fel a készüléket az ügyféltől miután megtörtént a lejelentés a szerviz weboldalán <http://rma.fixit-service.com>

FONTOS!

- **Üzemanyag- és olajtartállyal ellátott termékek esetén teljesen ürítse ki a tartályokat.**
- **Vegyis tartályokkal rendelkező termékeknél a tartályokat ki kell üríteni és ki kell öblíteni.**
- **Tisztítsa meg a terméket a működéséből származó esetleges szennyeződésektől.**

Figyelem: amennyiben a futár nem veszi fel a csomagot, kérjük jelezze e-mailben a szervizközpontnak.

5. MIKOR SZÜNIK MEG A GARANCIA?

Külső behatásra keletkezett sérülések: mechanikai, időjárás okozta események, szennyeződések, beázás, szoftveres beavatkozás stb.

Amennyiben a fent említett indokok miatt megszűnik a garancia a szerviz e-mailben egy javítási árajánlatot küld az ügyfélnek, vagy indokolt esetben javítatlanul visszaküldi a készüléket. Ilyen esetekben a szállítási és bevizsgálási költség az ügyfelet terhelik.

6. MIÉRT NEM FELELŐS A SZERVIZ?

- A szerviz nem felelős az ügyfél eredeti vásárlást igazoló dokumentumaiért, azok sérülésért, elvesztéséért. Ezekről az ügyfélnek kell biztonsági másolatot készíteni és elég a másolatot a szervizbe küldeni.
- A szerviz nem vállal felelősséget a készülékkel beküldött saját kiegészítőkért, tartozékokért
- A szerviz nem vállal felelősséget a nem gyári tartozékok által okozott hibákért.

7. MI A TEENDŐ, HA A CSOMAG MEGSÉRÜL A SZERVIZ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI SZÁLLÍTÁS SORÁN?

Ellenőrizze a csomagot és annak tartalmát a futár jelenlétében.

Amennyiben a csomag/ készülék sérült vagy hiányos, töltsön ki egy kárjegyzőkönyvet, majd vegye fel a kapcsolatot a szervizzel e-mailben: daewoo@hu.fixit-service.com .

Amennyiben lehetséges készítsen egy fényképet a sérülésről és küldje el e-mailben a szervizközpontnak. Ez nagyban meggyorsíthatja a kártalanítási folyamatot.

Figyelem: Bármiféle kártalanítási folyamat elindítása csak a kitöltött kárjegyzőkönyv megléte esetén lehetséges!

Garancián túli reklamációk

1. REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSÉNEK MENETE

Regisztrálja be a nem garanciális készüléket, a Fixit szervizközpont weboldalán:

<http://rma.fixit-service.com>

- regisztrálja be a hibás terméket a felhasználói fiókján keresztül, vagy használja a sablon űrlapot felhasználói fiók létrehozása nélkül.
- Kérdésével, vagy problémájával e-mailben fordulhat hozzánk: daewoo@hu.fixit-service.com
Figyelem: A szervizzel csak és kizárólag e-mailben léphet kapcsolatba.

2. MILYEN DOKUMENTUMOKRA VAN SZÜKSÉG A REKLAMÁCIÓ KEZELÉSÉHEZ?

Nem garanciális javítások esetén nincs szükség a vásárlást igazoló dokumentumokra

Figyelem: Mindig pontosan írja le, hogy mi történt a készülékkel

3. HOGYAN CSOMAGOLJUK BE A KÉSZÜLÉKET A SZERVIZBE KÜLDÉSHEZ?

A beregisztrálás után csomagolja be a készüléket minden dokumentumával, kiegészítő tartozékával együtt.

Ne küldjön be saját tartozékokat, kivéve, ha erről külön egyeztetett a szervizközponttal.

A szervizbe küldött csomagokat az esetleges sérülések elkerülése érdekében, kérjük, gondosan csomagolja be. Ajánlott az eredeti csomagolás, és töltőanyagok használata, ami teljes egészében megvédi a készüléket.

A Daewoo és a szervizközpont nem vállal felelősséget a szállítás során fellépő sérülésekért azokban az esetekben, ha a termék nincs megfelelően csomagolva. Az ilyen eseteknél fellépő esetleges többletköltségek az ügyfelet terhelik.

A készüléket ön is beküldheti a szervizbe, vagy használhatja a szervizközpont futárszolgálatát.

FONTOS!

- **Üzemanyag- és olajtartállyal ellátott termékek esetén teljesen ürítse ki a tartályokat.**
- **Vegyí tartályokkal rendelkező termékeknél a tartályokat ki kell üríteni és ki kell öblíteni.**
- **Tisztítsa meg a terméket a működéséből származó esetleges szennyeződésektől.**

Figyelem: amennyiben a futár nem veszi fel a csomagot, jelezze e-mailben a szervizközpontnak.

4. MIÉRT NEM FELELŐS A SZERVIZ?

- A szerviz nem felelős az ügyfél eredeti vásárlást igazoló dokumentumaiért, azok sérülésért, elvesztéséért. Ezekről az ügyfélnek kell biztonsági másolatot készíteni és elég a másolatot a szervizbe küldeni.
- A szerviz nem vállal felelősséget a készülékkel beküldött saját kiegészítőkért, tartozékokért
- A szerviz nem vállal felelősséget a nem gyári tartozékok által okozott hibákért.

5. MI A TEENDŐ, HA A CSOMAG MEGSÉRÜL A SZERVIZ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI SZÁLLÍTÁS SORÁN?

Ellenőrizze a csomagot és annak tartalmát a futár jelenlétében.

Amennyiben a csomag/ készülék sérült vagy hiányos, töltsön ki egy kárjegyzőkönyvet, majd vegye fel a kapcsolatot a szervizzel e-mailben: daewoo@hu.fixit-service.com .

Amennyiben lehetséges készítsen egy fényképet a sérülésről és küldje el e-mailben a szervizközpontnak. Ez nagyban meggyorsíthatja a kártalanítási folyamatot.

Figyelem: Bármiféle kártalanítási folyamat elindítása csak a kitöltött kárjegyzőkönyv megléte esetén lehetséges!

Kapcsolat:

Fixit Hungary Kft.
Zsolcai kapu 9-11 / 49
3526 Miskolc

RMA weboldal: <http://rma.fixit-service.com>

E-mail: daewoo@hu.fixit-service.com