

Informacja o usługach Service After Sales

1- GWARANCJA

TERMIN WAŻNOŚCI:

- Parker: 2 lata
- Rotring: 5 lat
- Waterman: 3 lata

Możliwość przedłużenia ważności gwarancji o kolejne 2 lata na stronach internetowych:

<http://www.parkerpen.com>

<http://www.waterman.com>

WARUNKI NAPRAWY GWARANCYJNEJ

WYMAGANE DOKUMENTY:

1/ wymagany jest dokument potwierdzający pochodzenie produktu

- Oryginalna karta gwarancyjna bądź
- Dowód zakupu (faktura, rachunek, paragon)

2/ usterka powinna być spowodowana poprzez defekt materiału produkcyjnego, bądź wynikać z nieprawidłowego wykonania produktu. Karta gwarancyjna nie jest bezwarunkowa i nie pokrywa przypadkowych uszkodzeń spowodowanych przez klientów, nieprawidłowego użycia a także przeglądu instrumentów piśmienniczych.

Jeżeli jeden z powyższych warunków nie jest spełniony naprawa gwarancyjna nie może zostać uznana.

2- PROCES I WARUNKI TWORZENIA WYCEN NAPRAW PŁATNYCH

1/ WYCENY tworzone są automatycznie:

- Dla napraw piór z kategorii 1-4 (prosimy odnieść się do cennika SAS 2009)
- Jeżeli karta gwarancyjna nie pokrywa usterki
- Jeżeli na torebce reklamacyjnej jest zaznaczone pole „ wycena niezbędna”
- Jeżeli zaakceptowana kwota na torebce reklamacyjnej jest mniejsza niż koszt naprawy

Ważność wyceny i czas na odpowiedź to: 60 dni.

2/ NAPRAWY:

1/ Jeżeli gwarancja pokrywa naprawę:

→ NAPRAWA → produkt po naprawie zostaje odesłany do klienta (codzienne wysyłki)

2/ Jeżeli gwarancja nie pokrywa naprawy:

a) Wymagana jest wycena naprawy → WYCENA jest tworzona

→ Jeżeli wycena jest zaakceptowana → NAPRAWA → Naprawiony produkt zostaje odesłany

→ Wycena odrzucona → Pióro zostaje odesłane nienaprawione

b) Zaakceptowana wycena naprawy na torebce reklamacyjnej jest niższa od rzeczywistej ceny naprawy

→ WYCENA (proces identyczny jak w punkcie 2a)

c) Zaakceptowana wycena naprawy na torebce reklamacyjnej jest równa lub wyższa od rzeczywistej ceny naprawy

→ NAPRAWA → naprawiony produkt zostaje odesłany (codzienne wysyłki)

d) wycena nie jest wymagana (pióra należące do kategorii 5 do 8)

→ NAPRAWA → naprawiony produkt zostaje odesłany (codzienne wysyłki)

Proces, w którym są wykorzystywane wyceny wydłuża czas wykonania napraw

3/ PIÓRA, KTÓRYCH NIE REPERUJEMY

Produkujemy części zapasowe do piór, które są wycofane z rynku przez:

* 15 lat dla piór najbardziej prestiżowych

* 10 lat dla piór średniej klasy

* 5 lat dla piór najniższej klasy

- dla napraw, które pokrywa gwarancja, ale nie mogą zostać ukończone → Darmowa wymiana na produkt koloru czarnego najbliższy cenowo i klasowo do produktu złożonego do reklamacji – produkt przesłany do reklamacji pozostaje u producenta, chyba że właściciel przy oddaniu produktu do reklamacji zaznaczył na torebce reklamacyjnej pole „wartość sentymalna” - dla napraw nie podlegających gwarancji oferujemy 25% rabat na zakup dowolnego nowego produktu. Klient zatrzymuje produkt przesłany do reklamacji.

4/ CZAS WYKONANIA NAPRAWY

- Ogólny czas wykonania naprawy (bez wykonania wyceny): 10 dni roboczych (zgłoszenie/ naprawa/ dostawa)
- Naprawa po otrzymaniu potwierdzenia wyceny: 7 dni roboczych (naprawa/ dostawa)

3- CENNIK

Prosimy o odniesienie do globalnego cennika SAS 2009

4- WYMIANA STALÓWKI

Części przednie podlegające bezpłatnej wymianie powinny zostać dostarczone do producent w nienagannym stanie. Sprzedawca wysyłając część przednią do bezpłatnej wymiany zobowiązany jest do odpowiedniego jej zabezpieczenia. Części przednie wymieniane są na inne o tej samej wartości i do tych samych modeli piór
→ Prosimy o kontakt w celu dostarczenia do Państwa formularza wymiany części przednich.

5- ZAMAWIANIE CZĘŚCI PRZEDNICH

Zazwyczaj czas skompletowania zamówienia części przednich to 6 dni roboczych + 3 dni robocze (czas transportu)

→ Prosimy o kontakt w celu uzyskania formularza zamówienia części przednich

6- GRAWEROWANIE

Oferujemy różne technologie grawerowania oraz różne czcionki.

W jednej linii może znajdować się 18 znaków uwzględniając przerwy

→ Prosimy o kontakt w celu uzyskania formularza zamówienia grawerowania (B2C)

Czas wykonania grawera to 8 dni roboczych od momentu przyjęcia zamówienia
(wliczając transport)

Adres biura SAS:

NewellRubbermaid

Manieczki

ul. Wybickiego 2

63-112 Brodnica

tel. 61 281 42 09