

DEWALT GARANCIÁLIS ÉS GARANCIÁN TÚLI REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE.



A **DEWALT** a vevői megelégedettség elérése érdekében lehetőséget teremt arra, hogy a **DEWALT** termékekkel kapcsolatos technikai és minőségi kifogásaival a Fixit-hez forduljon

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

1. JÓTÁLLÁSI IDŐSZAK ÉS A JÓTÁLLÁSI IGÉNYEKRE VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK:

- A DEWALT európai PT garancia a DEWALT termékek eredeti felhasználójának számára áll rendelkezésre, aki a DEWALT termékeket a DEWALT európai viszonteladótól vásárolta meg a szakmája vagy foglalkozása során történő használatra.
- A garancia időtartama 12 hónap az eredeti vásárlási időponttól számítva, mely a vásárlást igazoló dokumentum másolatával és a helyesen kitöltött jótállási jegy felmutatásával igazolható.
- További 24 hónapos kereskedelmi garancia igényelhető a MYDEWALT-on regisztrált termékekre, a MYDEWALT kinyomtatott tanúsítványával és a vásárlást igazoló dokumentummal együtt.
- A garancia az Európai Unió tagállamainak és az Európai Szabadkereskedelmi Övezetnek a területén érvényes.
- A terméken fel kell tüntetni a CE-jelölést.

2. A GARANCIA NEM VONATKOZIK:

- Azokra a termékekre, amelyeket nem a DEWALT európai specifikációja szerint gyártottak, és amelyeket az Európai Unió tagállamain és az európai szabadkereskedelmi övezeten kívüli helyekről származó, nem hivatalos viszonteladótól importáltak.
- Olyan termékek javítására, amelyeket nem a **DEWALT** hivatalos szervizei vagy a **DEWALT** munkatársai javítanak.
- Idegen tárgyak, anyagok, nem eredeti tartozékok vagy balesetek által okozott hibákra
- A termék használati utasítással ellentétes használatából eredő hibákra.
- Túlterhelés vagy részleges meghibásodás utáni folyamatos használat által okozott hibákra.
- A munkadarabbal érintkező, fogyóeszköznek minősülő tartozékokra, pl. fúrószárok, fűrészlapok, csiszolótárcsák.
- Manuális kéziszerszámokra, ruházatra, egyéni védőeszközökre.
- Egyéb, az eredeti jótállási jegyben említett kivételekre.

A garanciális feltételekkel kapcsolatos részletes információk a következő oldalon találhatóak:

<https://service.dewalt.hu/DEWALT/HU/hu-HU/>

Figyelem: 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 terheli.

3. REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSÉNEK MENETE

A hibás eszközt az alábbi módokon jelentheti le:

- 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.
 - Garanciális meghibásodás esetén válassza az RMA típusát: Garanciában.
 - Garancián kívüli esetek vagy hibák esetén válassza az RMA típusát: Garancián kívüli.
 - Válassza ki a megfelelő termékkódot és írja be a helyes sorozatszámot.
 - Írja le pontosan, mi történt a készülékkel.
- A vásárlás helyén
 - Keresse meg az Önhöz legközelebbi pontot a www.2helpU.com oldalon.

Figyelem: Kérdésével, vagy problémájával ezen dokumentum alapján feltüntetett elérhetőségek egyikén fordulhat hozzánk.

4. HOGYAN CSOMAGOLJUK BE A KÉSZÜLÉKET?

- A beregisztrálás után csomagolja be a készüléket minden eredeti kiegészítő tartozékával együtt
- Ne küldjön be saját tartozékokat (egyéb szerszámok, anyagok, dokumentumok leírások, szórólapok és promóciós anyagok, tokok, stb.). A szerviz és a DeWALT nem vállal felelősséget a készülékkel beküldött saját kiegészítőkért, tartozékokért.
- 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 garanciális ügyintézés háztól-házig rendszerben működik, a szervizközpont által megbízott futárszolgálaton keresztül, melynek költségét a szervizközpont állja.
- GLS futárszolgálat veszi fel a készüléket az ügyféltől, a szerviz weboldalán: <http://rma.fixit-service.com> történt lejelentés után számított 2 munkanapon belül.

Figyelem: Amennyiben a futár nem veszi fel a csomagot, kérjük jelezze e-mailben a szervizközpontnak dewalt@hu.fixit-service.com

Figyelem: A DeWALT 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.

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

- A szállítmány átvételekor gondosan 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: dewalt@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:

SZERVÍZ KÖZPONT:

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

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

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

Telefon: +36 46 500 385