

Procedura service garantie si post-garantie SoundMasters S.R.L

Procedura de preluare a produsului defect

Pentru a trimite in service un produs defect aflat in perioada de garantie, se va proceda dupa cum urmeaza:

- se verifica daca produsul mai este in garantie, in functie de data facturarii, comparand perioada de garantie cu data curenta;
 - daca produsul pentru care se reclama un defect se intoarce la scurt timp dupa livrare (inclusiv DOA), fara a depasi 30 de zile calendaristice, acesta se trimite in service pentru confirmarea neconformitatii si/sau a defectului (nu se inlocuieste produsul fara confirmarea service-ului)
 - inainte de preluare se verifica starea produsului, sa nu prezinte defecte estetice (mufe rupte, lichid curs, sigilii deteriorate sau indepartate); daca aceste conditii nu sunt indeplinite, produsul va fi scos din garantie si reparat contra cost cu acceptul clientului.
 - se intocmeste un proces verbal de constatare din care sa rezulte:
 - **Datele clientului:** numele complet, adresa, numar de telefon, e-mail;
 - **Datele produsului:** codul produsului, seria produsului, documentele de achizitie ale produsului, defectul reclamat cat mai detaliat, aspectul estetic si starea ambalajului (original sau improvizat, cu sau fara elemente de protectie), precum si lista accesoriilor insotitoare.
- * **Urmatoarele produse NU se vor trimite la service-ul Sound Masters, ci se vor inlocui direct in magazin: JBL T110, JBL T205, JBL T210, JBL T290**
- *Pentru aceste produse se va emite negatie dupa receptia urmatoarelor documente la adresa service@soundmasters.ro: copia dupa fisa de receptie si factura sau bonul fiscal. Produsele se vor casa de catre magazine/retailer.

Procedura expediere colet

Produsele vor fi impachetate in cutia originala sau una similara si se vor folosi elemente de siguranta (folie cu bule, hartii, polistiren etc) astfel incat sa poata fi transportate in conditii de siguranta, impreuna cu toate accesoriile, factura de achizitie (in copie – originalul ramane la client), certificatul de garantie (in original) si procesul verbal de constatare a defectului; in cazul in care produsul nu are ambalaj original, se va specifica acest lucru in procesul verbal.

Produsele vor fi expediate prin serviciul de curierat Urgent Cargus, cu plata la destinatie.

AWB-ul va trebui sa fie printat si lipit pe colet intr-un poucher (plic transparent autoadeziv de plastic).

Procedura informare status reparatie si solutionare

Pentru informatii despre stadiul reparatiilor, se poate contacta service-ul prin email la adresa service@soundmasters.ro, la telefon 0740.037.777 sau fizic la adresa Strada Ciobanului 77-79, hala A3, Mogosoia, Ilfov de Luni- Vineri 08:00 – 15.30

Produsele reparate vor fi trimise prin curier catre locatia de expediere initiala, impreuna cu fisa de reparatie si cu detaliile reparatiei efectuate in certificatul de garantie (unde este cazul).

Produsele nereparabile (inclusiv confirmate neconforme, 30 zile de la achizitie):

- Se vor inlocui cu produse noi de catre service in limita disponibilitatii, caz in care vor fi trimise prin curier catre locatia de expediere initiala, impreuna cu fisa de inlocuire semnata de service sicurierat certificatul de garantie
- In cazul in care nu exista stoc disponibil, se va emite negatie catre magazinul de unde s-a efectuat expedierea initiala, urmand ca magazinul sa contacteze clientul pentru a stabili detaliile legate de procedura de inlocuire a produsului nereparabil.

Procedura preluare produse post-garantie

Pentru aceste situatii se informeaza in prealabil service-ul pentru a verifica ca reparatia este posibila.

Daca reparatia este posibila, se vor urma procedurile de mai sus, urmand ca la final sa fie facturate ramburs catre client costurile de reparatie si transport.

Daca produsul se afla in garantie in momentul trimiterii catre service, dar a fost scos din garantie din motive obiective (lichid curs, socuri mecanice, mufe rupte, serii indepartate de pe produs etc.), atunci clientul va fi informat despre aceasta decizie si i se vor comunica costurile asociate cu aducerea la conformitate.

Daca clientul refuza reparatia, atunci produsul va fi returnat insotit de toate documentele, inclusiv raportul de service