



CARTE DE SERVICES

Prénom _____

Nom _____

Rue _____

CP / ville _____

Pays _____

Numéro de téléphone _____

Adresse e-mail _____

Désignation de l'article _____ Couleur _____

Numéro d'article* _____ Numéro de série _____

Date d'achat _____

Lieu d'achat _____

*présent sur l'emballage d'origine

Description détaillée du défaut

IMPORTANT : Veuillez également renvoyer tous les accessoires inclus dans l'achat original!

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Autriche



+43 (0) 2735 73700-3400 / +49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com



SERVICE APRÈS-VENTE KSR

Service après-vente

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Autriche



+43 (0) 2735 73700-3400
+49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com

Nos objectifs en tant que service client :

Assistance et clarification de toutes les questions concernant les données produit, les informations techniques et les composants défectueux.

Les étapes suivantes doivent alors être respectées :

1. Les documents requis pour faire une réclamation sous garantie sont :
 - Carte de garantie remplie (jointe à cette lettre)
 - Copie de la preuve d'achat (IMPORTANT)
 - Photo du produit et des composants défectueux
2. Soumission de votre demande
 - par téléphone (assistance générale et clarification des questions techniques)
 - par fax (avec soumission de tous les documents énumérés ci-dessus)
 - par e-mail (avec soumission de tous les documents énumérés ci-dessus)
3. Notre équipe service client s'efforce de traiter votre demande de la meilleure façon possible et le plus rapidement possible. Si votre réclamation ne répond pas à nos critères de garantie, notre service client se fera un plaisir de vous apporter assistance et conseils. Les pièces de rechange sont envoyées à l'adresse indiquée sur le bon de garantie.
4. Ce n'est qu'après confirmation de votre demande de garantie que le produit peut être envoyé avec les documents énumérés au point 1. Pour cela, une étiquette de retour séparée vous sera envoyée par e-mail, vous n'aurez donc à payer aucun frais de livraison.

Il est expressément recommandé d'utiliser l'emballage d'origine pour retourner la marchandise. La boîte d'origine et tout matériau de remplissage sont de la qualité requise pour assurer une expédition en toute sécurité. Il est également important de s'assurer que la surface est fermée tout autour afin que les coins et les bords soient correctement protégés contre les dommages. Si les marchandises ont été emballées avec des coussins d'air et du matériau de rembourrage, nous vous recommandons fortement de les réutiliser et de les placer en conséquence. Sceller la boîte plusieurs fois dans le sens de la longueur et dans le sens transversal avec du ruban adhésif.

Si l'emballage d'origine n'est plus disponible ou n'est pas réutilisable, veillez à ce que l'emballage que vous avez choisi protège de manière professionnelle contre les risques habituels d'une expédition et présente des dispositifs de protection suffisants. Ici aussi, remplissez l'emballage que vous avez choisi avec un matériau de remplissage tel que de la laine de bois ou du polystyrène. Les coins et les bords doivent également être protégés de manière adéquate contre les influences extérieures et du ruban adhésif doit être utilisé en conséquence afin d'éviter la perte d'éventuels composants de la marchandise, etc. pendant le transport. Un simple emballage en carton avec un rembourrage en papier n'est pas suffisant et est totalement inadéquat et insuffisant pour ce type de marchandise.

En cas de retour pour réparation, la marchandise doit présenter un emballage conforme aux dispositions ci-dessus. KSR Group GmbH décline toute responsabilité pour les dommages causés à la marchandise par un emballage inapproprié ou insuffisant et annule tout droit à la garantie. En cas de retour de marchandises, il faut veiller à ce que celles-ci soient reprises exclusivement dans leur état d'origine. KSR Group GmbH se réserve le droit de faire valoir une réduction de valeur en cas d'usure éventuelle de la marchandise.