



CARTA DI SERVIZIO

Nome _____

Cognome _____

Via _____

CAP/Località _____

Stato _____

Numero di telefono _____

Indirizzo e-mail _____

Descrizione articolo _____ Colore _____

Codice articolo* _____ Numero di serie _____

Data di acquisto _____

Luogo di acquisto _____

*visibile sulla confezione originale

Descrizione dettagliata del problema

IMPORTANTE: inviare anche tutti gli accessori che erano inclusi nella confezione al momento dell'acquisto originale!

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Austria



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



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com



SERVIZIO CLIENTI KSR

Servizio post vendita

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Austria



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



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com

Obiettivi del nostro servizio clienti:

Assistenza e chiarimento di tutte le domande relative ai dati del prodotto, informazioni tecniche e componenti difettosi.

È necessario osservare i seguenti passaggi:

1. i documenti necessari per presentare una richiesta di garanzia sono:
 - Scheda di garanzia compilata (allegata a questo manuale)
 - Copia della ricevuta di acquisto (IMPORTANTE)
 - Foto del prodotto e dei componenti difettosi
2. Trasmissione della richiesta
 - per telefono (assistenza generale e chiarimento di questioni tecniche)
 - via fax (con invio di tutti i documenti sopra elencati)
 - via email (con invio di tutti i documenti sopra elencati)
3. Elaborazione della richiesta
Il nostro servizio clienti si impegna ad elaborare la richiesta nel miglior modo e il più rapidamente possibile. Qualora il reclamo non dovesse soddisfare i nostri criteri di garanzia, il nostro servizio clienti è comunque disponibile a fornire assistenza e consulenza. I pezzi di ricambio saranno inviati all'indirizzo specificato sulla scheda di garanzia.
4. Solo dopo la conferma della richiesta di garanzia, il prodotto può essere inviato insieme ai documenti elencati al punto 1. A tal fine, sarà inviata un'etichetta di reso separata via e-mail, in modo da non dover sostenere alcun costo di spedizione.

Si raccomanda vivamente di utilizzare l'imballaggio originale per la restituzione della merce. La scatola originale e l'eventuale materiale di riempimento devono avere la qualità necessaria per garantire una spedizione sicura. È anche importante assicurarsi che la superficie sia chiusa tutt'intorno in modo che angoli e bordi siano adeguatamente protetti dai danni. Se la merce è stata imballata con cuscini d'aria e materiale di riempimento, si consiglia vivamente di riutilizzarli e ricollocarli di conseguenza. Sigillare la scatola più volte longitudinalmente e trasversalmente con nastro adesivo.

Se l'imballaggio originale non è più disponibile o non può essere riutilizzato, devi assicurarsi che l'imballaggio scelto offra una protezione professionale contro i pericoli tipici della spedizione e che disponga di adeguate protezioni. Riempire anche in questo caso la confezione scelta con materiale di riempimento come ad esempio lana di legno o polistirolo. Anche gli angoli e i bordi devono essere adeguatamente protetti dagli agenti esterni e il nastro adesivo deve essere utilizzato di conseguenza per evitare la perdita di componenti, ecc. durante il trasporto. Un mero imballaggio in cartone con imbottitura in carta non è sufficiente e del tutto inadatto e inadeguato alla tipologia della merce.

In caso di restituzione per riparazione, la merce dovrà essere adeguatamente imballata secondo le disposizioni di cui sopra. KSR Group GmbH non si assume alcuna responsabilità per danni alla merce causati da un imballaggio improprio e inadeguato e ogni diritto alla garanzia decade. In caso di restituzione della merce, assicurarsi che venga restituita solo nel suo stato originale. KSR Group GmbH si riserva il diritto di richiedere una riduzione del valore in caso di usura della merce.