

DYMO Obsługa po Sprzedaży

Warunki

Celem warunków obsługi po sprzedaży DYMO wymienionych poniżej jest pomoc właścicielowi i użytkownikowi produktu DYMO (tzn. klientowi) w przypadku zaistnienia mało prawdopodobnej sytuacji zatrzymania działania produktu przewidzianego jego standardową specyfikacją.

DYMO posiada organizację, procesy oraz infrastrukturę służące obsłudze po sprzedaży, aby zapewnić szybkie i efektywne załatwienie sprawy wadliwego produktu DYMO będącego w posiadaniu klienta.

1) Rejestracja wady produktu

Jeśli produkt okaże się wadliwy, klient powinien udać się na stronę www.dymoservice.com w celu uzyskania Autoryzację Zwrotu Materiału (MRA) ze struktur obsługi po sprzedaży DYMO. Istnieje również możliwość telefonicznego kontaktu z linią pomocy DYMO w celu uzyskania MRA.

Data takiej rejestracji będzie przez DYMO traktowana jako data wystąpienia wady.

2) Autoryzacja Zwrotu Materiału (MRA)

Na podstawie danych dotyczących produktu oraz zakupu, zapewnionych przez klienta, klient otrzyma unikalny numer MRA, który będzie go upoważniał do zwrotu wadliwego produktu pod lokalny adres odbiorów w celu jego naprawy bądź wymiany (do decyzji DYMO).

Numer MRA w sposób jednoznaczny identyfikuje dany wadliwy produkt, dzięki czemu DYMO i klient mogą prześledzić produkt poprzez cały proces obsługi po sprzedaży, co z kolei służy jak najlepszej obsłudze klienta.

Numer MRA wraz z instrukcją, jaka zostanie z nim przesłana, mają zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do produktu zarejestrowanego pod adresem www.dymoservice.com. Tak więc numeru MRA można użyć tylko dla produktu, któremu został przypisany.

3) Zakres działania gwarancji

Zwrot wadliwego produktu oraz jego naprawa lub wymiana są darmowe o ile wada podlega standardowym warunkom gwarancji produktu, które są dołączane do produktu. W skrócie:

Warunki gwarancji zapewniają naprawę lub wymianę produktu w przypadku wady materiału producenta bądź wykonawstwa. Gwarancja nie stanowi ochrony przeciwko przypadkowemu zniszczeniu, utracie, działaniu natury, ani też przeciwko żadnemu wydarzeniu, które nie miało swego początku podczas trwania procesu produkcyjnego produktu.

4) Zwrot wadliwego produktu

Dokument zawierający unikalny numer MRA zawiera również instrukcje dotyczące miejsca, do którego należy przesłać produkt, sposobu zapakowania produktu oraz spisu dokumentów, jakie należy zamieścić w przesyłce (np. kopia dowodu zakupu, zaświadczenie o przedłużonej gwarancji (jeśli dotyczy), wydruk numer MRA, itd.)

W skrócie, wkrótce po zarejestrowaniu wadliwego produktu klient otrzyma e-mail lub list zawierające dalsze informacje dotyczące miejscowego miejsca odbioru produktu, z którego produkt zostanie przesłany dalej do struktur obsługi po sprzedaży DYMO do dalszej obsługi.

5) Informacja o statusie

Funkcje miejscowego adres odbioru ograniczają się do odbioru wadliwego produktu posiadające ważny i unikalny numer MRA oraz które zostały zapakowane zgodnie z instrukcjami dołączonymi do numeru MRA.

Ze względu na fakt, że miejscowy adres odbioru nie może być wykorzystywany w żaden inny sposób, klient powinien zawsze kontaktować się z linią pomocy DYMO w celu zasięgnięcia informacji w zakresie statusu produktu wadliwego, który został przekazany na miejscowy adres odbioru. Numeru MRA należy zawsze stosować jako odniesienie. Można również przesłać zapytanie, podając numer MRA jako odniesienie, na stronie kontaktowej serwisu internetowego DYMO.

6) Zwroty bez numeru MRA

Żaden produkt przesłany na miejscowy adres odbioru, nie posiadający ważnego i unikalnego numeru MRA nie będzie dalej obsługiwany. W takim przypadku klient może odebrać taki produkt wyłącznie po złożeniu wyraźnej prośby w tej sprawie na linii pomocowej DYMO lub na stronie internetowej, co jest usługą płatną wynoszącą 25Euro (cena obejmuje koszty administracyjne i przesyłki).

7) Odwołanie warunków MRA

Przesyłając wadliwy produkt na miejscowy adres odbioru podany w instrukcji zamieszczonej w dokumencie MRA, klient wyraża zgodę na przeprowadzenie przez DYMO sprawdzenia wadliwego produktu oraz dokumentów przesłanych wraz z nim (tzn. ważność dowodu zakupu, warunków produktu oraz zaświadczenie przedłużonej gwarancji, jeśli dotyczy).

Jeśli w wyniku takiego sprawdzenia wyjdą na jaw dane różniące się od danych przekazanych przez klienta przed zwrotem produktu, DYMO zastrzega sobie prawo do odwołania warunków dokumentu MRA oraz do odesłania wadliwego produktu klientowi. W takiej sytuacji odesłanie wadliwego produktu klientowi kosztuje 25 euro, co obejmuje koszty administracyjne i przesyłki).

8) Naprawa i wymiana

DYMO zastrzega sobie prawo zadecydowania, czy wadliwy produkt zostanie naprawiony, czy wymieniony. Jeśli wadliwy produkt podlega wymianie, klientowi zostanie przesłany produkt równoważny lub produkt o podwyższonej funkcjonalności, o czym zadecyduje DYMO, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych kosztów przez klienta. Produkt wybrakowany (DOA) zostanie wymieniony na nowy produkt. Produkt wadliwy jest traktowany jako wybrakowany jeśli wada została zarejestrowana pod adresem www.dymoservice.com w terminie nie dłuższym niż 2 tygodni po dacie zakupu produktu.

9) Utrata danych

DYMO nie ponosi odpowiedzialności za utratę żadnych danych zapisanych w produkcie. Dlatego też zaleca się, aby klient wykonał kopię wszelkich stosownych danych.

10) Akcesoria i dostaw związane z produktem

Jeśli dokument MRA nie stanowi inaczej, akcesoria (takie jak adaptatory mocy, kable i baterie) oraz elementy zużywalne (takie jak taśmy czy etykiety) nie powinny być przesyłane wraz z produktem wadliwym. Wszelkie ww. akcesoria czy elementy zużywalne, które zostaną omyłkowo przesłane do DYMO, nie będą podlegać zwrotom ani pokrywaniu ich kosztów.

11) Transfer własności produktu

W sytuacji gdy produkt wadliwy jest wymieniony przez produkt równorzędny lub o wyższym standardzie, klient wyraża zgodę na transfer własności produktu wadliwego na DYMO w przeciągu dwóch tygodni od otrzymania produktu zastępczego.

Po tym dwutygodniowym okresie, DYMO ma prawo oddania na złom, odnowienia lub wykorzystywania produktu wadliwego w jakimkolwiek celu, do decyzji DYMO.

W związku z powyższym klient może żądać zwrotu produktu wadliwego tylko w przeciągu tych dwóch tygodni po zwrocie i uzyskaniu produktu wymiennego od DYMO. Za przesłanie produktu wadliwego z powrotem do klienta nalicza się opłatę w wysokości 25 euro pokrywającą koszty administracyjne i przesyłki.

Zespół obsługi po sprzedaży DYMO