

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES-QUEJAS / INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO

1. Todas las reclamaciones de cualquier tipo deberán enviarse acompañadas por el formulario de arriba, a la dirección service@hawkpumps.com, cualquier otra forma de envío de la reclamación/queja NO será aceptada por nuestro servicio posventa y, por lo tanto, NO recibirá respuesta;
2. Recomendamos encarecidamente completar el formulario con la mayor cantidad de información posible, adjuntando una foto del desperfecto y de la aplicación o un video. Una mayor disponibilidad de información permitirá a LEUCO responder más rápido a la reclamación.
3. **En el plazo de 24 horas** a partir del envío de la reclamación, se comunicará al remitente un **código de asignación** del expediente, esto quiere decir que desde ese momento nuestro servicio de posventa se ha hecho cargo de la reclamación;
4. Si tuviéramos alguna duda relacionada con la reclamación, nuestro personal de posventa se pondrá en contacto con usted para pedirle que proporcione más información con el fin de aclarar lo sucedido;
5. Si no pudiésemos llegar a una conclusión clara sobre el desperfecto, nuestro departamento de posventa podrá solicitar el envío del producto defectuoso a nuestra planta en Reggio Emilia, en cuyo caso se le asignará y comunicará un **código de devolución** que deberá citarse en los documentos que acompañen el producto;
6. No serán aceptados los productos que lleguen a nuestra planta sin la autorización previa de nuestro servicio de posventa o sin el código de devolución, esto tiene la finalidad de evitar problemas en la identificación de productos que nos causan inconvenientes y alargan los plazos de respuesta;
7. Una vez analizado el producto devuelto, y en caso de que la garantía no sea reconocida, les enviaremos un presupuesto de la reparación que deberá ser confirmado.
8. En caso de que el producto enviado no pueda ser reparado o de que el presupuesto no sea aceptado, nos veremos obligados a devolvérselo con gastos a su cargo; no están previstos los desguaces.
9. Una vez que nuestro servicio de posventa haya completado el análisis del expediente y haya aclarado cualquier duda, formulará un **informe de reclamación** que determine si subsisten las condiciones para la aplicación de la garantía. Este informe le será enviado por el personal comercial del área correspondiente.;
10. Para todas las demás condiciones relacionadas con nuestra garantía, consulte la información recogida al final de nuestro catálogo;