

ANALISI RECLAMO / ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

1. Tutti i reclami di ogni tipo dovranno essere inviati con il modulo predisposto qui sopra e all'indirizzo service@hawkpumps.com, qualsiasi altra forma di invio del reclamo NON verrà gestita dal nostro ufficio post vendita e quindi NON troverà risposta;
2. Si prega vivamente di completare il modulo con più informazioni possibili, corredandolo con foto della rottura e dell'applicazione e/o video.
La maggiore disponibilità di informazione consentirà a LEUCO di rispondere più velocemente al reclamo.
3. **Entro 24 ore** dall'invio del reclamo verrà inviato al mittente un **codice di assegnazione** della pratica, dal quel momento significa che la pratica di reclamo è stata presa in gestione dal nostro ufficio post vendita;
4. Nel caso in cui siano dei dubbi legati al reclamo, il nostro personale post vendita si occuperà di contattarvi per chiedere di fornire maggiori informazioni al fine di chiarire l'accaduto;
5. Nel caso non si riuscisse ad arrivare ad una conclusione chiara della pratica, il nostro ufficio post vendita potrebbe chiedere l'invio del prodotto difettoso presso i nostri locali di Reggio Emilia, in tal caso vi farà comunicazione ed assegnerà un **codice di rientro** che dovrà essere riportato nei documenti accompagnatori la merce;
6. Non saranno più accettati prodotti che arriveranno presso i nostri locali senza essere prima autorizzati dal nostro ufficio post vendita o sprovvisti del codice di rientro, questo per evitare problemi di identificazione dei prodotti che rientrano da noi, causando disagi e allungamenti dei tempi di risposta;
7. Una volta analizzato il prodotto rientrato, in caso di non riconoscimento della garanzia, vi sottoporremo un preventivo per la riparazione da confermare.
8. Nel caso che il prodotto inviatoci non sia riparabile o nel caso di mancata accettazione del preventivo, saremo costretti a rispedirvelo a vostre spese, non sono previste rottamazioni.
9. Una volta che il nostro ufficio post vendita avrà terminato l'analisi della pratica e chiarito eventuali dubbi, formulerà un **claim report** decretando l'esistenza dei presupposti per una garanzia o meno. Tale report verrà poi inviato a voi dal personale commerciale dell'area di pertinenza;
10. Per tutte le altre condizioni relative alla nostra garanzia rimandiamo alle informazioni disponibili nella parte finale del nostro catalogo;