

## Hoe te handelen met een defecte Panasonic Powertool binnen het 1<sup>e</sup> jaar na aankoop.

<b>Stap 1</b>	<p><b>Controle dealer/eindgebruiker</b></p> <p>Controleer het apparaat samen met de klant aan de hand van de aankoopnota of de garantietermijn nog niet is verlopen. Controleer het apparaat eveneens zo nauwkeurig mogelijk op eventuele sporen van verkeerd/oneigenlijk gebruik. Dit valt namelijk niet onder de garantie. Zie hiervoor ook de Panasonic Powertools Garantievoorwaarden.</p>		
<b>Stap 2</b>	<p><b>Inloggen website <a href="http://www.powertoolservice.nl">www.powertoolservice.nl</a></b></p> <p>Hiervoor heeft u een inlogcode ontvangen. Bent u uw inloggegevens kwijt, neem dan even contact op met Kristel Hoeijmans of vraag gegevens aan via <a href="http://www.powertoolservice.nl">www.powertoolservice.nl</a>. Maak vervolgens uw keuze in het keuze menu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantie:</b> u heeft vastgesteld dat er sprake is van garantie (1<sup>e</sup> jaar na aankoop). <b>Ga verder met stap 3.</b></li> <li>• <b>Buiten garantie:</b> u heeft vastgesteld dat er GEEN sprake is van garantie. Volgende opties:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> jaars Serviceregeling via Panasonic Nederland bv (zie instructies website)</li> <li>○ Reparatie via E-Care. U moet het apparaat zelf opsturen naar E-Care. Zie verdere instructies op de website.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>LET OP:</b> In de loop van 2010 zal het aanmeldscherm worden verplaatst naar de website van Panasonic. Er zal dan ook een aanvang worden gemaakt met de registratie van aangekochte apparaten. Wij houden u hiervan op de hoogte.</p>		
<b>Stap 3</b>	<p><b>Aanmelden GARANTIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vul aan de hand van de aankoopnota het aanmeldscherm compleet in. Modellen die al <b>meer dan 3 jaar</b> geen deel meer uitmaken van het Panasonic Powertools assortiment komen niet meer voor in de online tabel. Indien er toch sprake is van een garantie situatie, neem dan even contact op met de binnendienst Powertools van Panasonic Nederland.</li> <li>• Geef altijd het <b>serienummer</b> van het apparaat op. (onderzijde body na verwijdering accu)</li> <li>• Zorg voor een goede klacht/defect omschrijving</li> <li>• Zorg dat het aankoopbewijs bij het apparaat aanwezig is.</li> <li>• Bij aanmelding ontvangt u via de website een uniek nummer (reparatienummer). Dit nummer altijd bewaren en gebruiken bij de communicatie met E-Care en/of Panasonic Nederland.</li> </ul>		
<b>Stap 4</b>	<p><b>Ophalen defecte apparaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na aanmelding wordt het apparaat door onze vervoersdienst bij u opgehaald. <b>Op werkdagen voor 17.00 uur aanmelden wordt de volgende dag opgehaald.</b></li> <li>• Geef uitsluitend het defecte deel (body, accu OF laadsysteem) van het apparaat mee aan de vervoersdienst.</li> <li>• Zorg hierbij zelf even voor een deugdelijke verpakking van het apparaat.</li> <li>• Zorg dat het aankoopbewijs bij het apparaat aanwezig is. Zonder aankoopbewijs worden garantieclaims namelijk niet in behandeling genomen. Eventuele retourkosten zullen in die situaties worden doorbelast.</li> </ul>		
<b>Stap 5</b>	<p><b>Inboeken + beoordeling E-Care</b></p> <p>Na ontvangst wordt het apparaat ingeboekt en beoordeelt bij E-Care. Volgende opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is inderdaad sprake van garantie. Aankoopnota is aanwezig. Apparaat wordt in behandeling genomen en gerepareerd.</li> <li>• Garantietermijn is verlopen dan wel er is sprake van verkeerd of oneigenlijk gebruik. Er is dus geen sprake van garantie. E-Care neemt apparaat in behandeling volgens de BUITEN GARANTIE procedure. Hierbij zullen er kosten aan u worden doorbelast. Zie instructies BUITEN GARANTIE.</li> </ul>		
<b>Stap 6</b>	<p><b>Reparatie onder garantie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Care draagt zorg voor spoedige en deskundige reparatie;</li> <li>• De maximale tijd voor reparatie bedraagt 5 werkdagen (na ontvangst door E-Care); Is het apparaat eerder klaar, dan wordt het uiteraard ook eerder verzonden.</li> <li>• Na reparatie geldt er een garantietermijn van 3 maanden op de uitgevoerde reparatie. Bewaar de reparatienota's daarom goed.</li> </ul>		
<b>Stap 7</b>	<p><b>Terugzending van het apparaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na reparatie onder garantie wordt het apparaat weer gratis bij <b>de afzender</b> (veelal dealer) terugbezorgd.</li> </ul>		
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p><b>E-Care Service Group</b> Stenograaf 2 6921 EX Duiven telefoon: 026-319 3333 kies direct optie 3: Powertools Service</p> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p><b>Panasonic Nederland BV</b> Europalaan 30 5232 BC 's-Hertogenbosch Powertools (service): 073-6402805 Powertools (binnendienst): 073-6402535</p> </td> </tr> </table>		<p><b>E-Care Service Group</b> Stenograaf 2 6921 EX Duiven telefoon: 026-319 3333 kies direct optie 3: Powertools Service</p>	<p><b>Panasonic Nederland BV</b> Europalaan 30 5232 BC 's-Hertogenbosch Powertools (service): 073-6402805 Powertools (binnendienst): 073-6402535</p>
<p><b>E-Care Service Group</b> Stenograaf 2 6921 EX Duiven telefoon: 026-319 3333 kies direct optie 3: Powertools Service</p>	<p><b>Panasonic Nederland BV</b> Europalaan 30 5232 BC 's-Hertogenbosch Powertools (service): 073-6402805 Powertools (binnendienst): 073-6402535</p>		