

Hoe te handelen met een defecte Panasonic Powertool BUITEN GARANTIE?

Wanneer is er geen sprake meer van garantie?

1. De garantietermijn op het apparaat is verlopen. Zie hiervoor de aankoopnota. Het 1^e jaar na aankoop van het product geldt als garantiejaar.
2. Het defect van het apparaat is - ook binnen de garantietermijn – aantoonbaar veroorzaakt door oneigenlijk dan wel verkeerd gebruik. Afgebroken behuizingen vallen bijvoorbeeld nimmer onder garantie.

Welke mogelijkheden zijn er nog buiten de garantie?

1. 2^e/3^e jaar **SERVICE** regeling via Panasonic Nederland bv.
2. Reparatie door de E-Care Service Group

2^e/3^e jaar **SERVICE** regeling

Voorwaarden:

- Machine is niet ouder dan 3 jaar na aankoopdatum. Hiertoe dient originele aankoopnota te worden overlegd.
- Gedemonteerde en gebroken machines vallen niet onder deze **SERVICE** regeling.
- Accu's, laadsystemen en accessoires zijn eveneens uitgesloten van deze **SERVICE** regeling

Werkwijze:

- Regeling geldt uitsluitend voor gecertificeerde Panasonic Powertools dealers waar het betreffende apparaat is gekocht.
- Tegen overlegging van de originele aankoopnota wordt de machinebody door de dealer beoordeelt en - indien akkoord - ingenomen.
- Indien de machinebody voldoet aan de voorwaarden van de **SERVICE** regeling bestelt de dealer per mail of fax bij de binnendienst Powertools van Panasonic Nederland b.v. een nieuwe body tegen de geldende reparatieprijs (nieuwe body zonder laadsysteem en accu's). Hierbij dient een kopie aankoopnota en omschrijving van de klachten mee te worden gestuurd.
- De reparatieprijs staat vermeld in de Panasonic Powertools prijslijst onder **Rep. Prijs excl. btw.**
- De body zal – indien op voorraad – door Panasonic Nederland BV (dus niet door E-Care) aan de dealer worden geleverd.
- Indien de gevraagde body niet voorradig is, zal de dealer de klant hierover informeren.
- Indien de gevraagde body geen deel meer uitmaakt van het leveringsprogramma van Panasonic, zal de machinebody via de dealer bij E-Care ter reparatie moeten worden aangeboden en verzonden. Hierbij geldt, dat de kosten voor reparatie niet hoger mogen zijn dan de geldende reparatieprijs (**Rep. Prijs excl. Btw**) in de prijslijst.

Reparatie BUITEN GARANTIE bij de E-Care Service Group

- Stuur het apparaat goed verpakt en voorzien van een duidelijke klacht/defect omschrijving naar de E-Care Service Group in Duiven (zie onderstaand adres).
- Na ontvangst bij E-Care wordt het defecte apparaat ingeboekt en beoordeelt.
- **Reparatie bedrag <<< € 50,- (ex btw en retourtransportkosten van ca. € 7,50)**
 - Er wordt **geen** Prijs Opgaaf (PO) gestuurd, maar het apparaat wordt direct gerepareerd
 - Na reparatie wordt het apparaat weer terug gestuurd naar de afzender (meestal is dit de dealer).
 - De kosten van de reparatie en handling hiervan worden bij de afzender van het apparaat in rekening gebracht.
- **Reparatie bedrag >>> € 50,- (ex btw en retourtransportkosten van ca. € 7,50)**
 - E-Care stuurt een PO naar de afzender van het apparaat.
 - **E-Care hanteert een PO termijn van 3 weken.** Indien er binnen deze termijn (na de 2^{de} herinnering) geen reactie op de PO is vernomen, stuurt E-Care het apparaat ongerepareerd retour **naar de afzender**. Hierbij worden de onderzoekskosten van € 20,- (ex btw en retourtransportkosten) in rekening gebracht bij de afzender.
 - Na verkregen toestemming voert E-Care de reparatie uit conform de PO.
 - Na reparatie wordt het apparaat weer terug gestuurd naar de afzender.
 - De kosten van de reparatie en transportkosten worden **bij de afzender** van het apparaat (meestal is dit de dealer) in rekening gebracht.
 - Indien de afzender niet akkoord gaat met de PO is er de volgende keuze:
 - Afzender doet afstand van het apparaat. E-Care vernietigt het apparaat op milieu verantwoorde wijze en brengt de kosten voor onderzoek/handling (€ 20,-) bij de afzender in rekening.
 - Apparaat wordt teruggestuurd naar de afzender. E-Care brengt de kosten voor onderzoek en transport (€ 20,- + € 7,50) bij de afzender in rekening.
- Let op: deze regeling is ook van toepassing op apparaten binnen de garantie waarop na beoordeling en onderzoek door E-Care geen garantie van toepassing is, dan wel indien achteraf blijkt dat de garantie wel degelijk is verlopen.

Aanvullende informatie

E-Care Service Group

Adres:
Stenograaf 2
6921 EX Duiven

Verzendadres reparatiegoederen:
Stenograaf 2, 6921 EX Duiven

Let op:

Zendingen die niet of onvoldoende zijn gefrankeerd worden niet in ontvangst genomen!

Tarieven E-Care:

- Onderzoekskosten: € 20,00 ex btw
- Kosten ongerepareerd retour (o.a. bij niet akkoord met PO): € 20,00 ex btw en transportkosten
- Retour transportkosten: € 7,50 (indien E-Care buiten garantie verzend)

Voor algemene vragen over reparaties en zendingen kunt u contact opnemen met:

E-Care Service Group:
Telefoon: 026-319 33 33 (**direct kiezen voor optie 3 : Powertools**)

Bij specifieke vragen, technische toelichting of klachten moet contact worden opgenomen met Panasonic Nederland (073-6402805)

Panasonic Nederland bv (Panasonic)

Adres:
Postbus 236
5201 AE 's-Hertogenbosch

Let op:

Geen goederen naar dit adres sturen. Deze zullen worden geweigerd!

Service:

Contactpersonen : Bas Cats en Kristel Hoeijmans
Telefoon : 073 – 6402805
E-mail : powertools@panasonic.nl

Verkoop :

Binnendienst : Rilana Staring (maandag, donderdag en vrijdag)
: Karin Korzinek (dinsdag en woensdag)
Telefoon : 073 – 6402535
E-mail : powertools@panasonic.nl