

“Express Service”

01 di 02

caratteristiche principali

- **2 anni** di garanzia.
- **Call Center** competente formato internamente dall'azienda.
- Spedizione e riconsegna dell'apparecchio guasto tramite un partner di assoluta affidabilità: **Poste Italiane**, senza alcun costo aggiuntivo.
- **Riparazione o sostituzione** integrale dell'apparato guasto con un prodotto nuovo.
- Soluzione alle problematiche di assistenza **in tempi brevi**.

“Express Service”

02 di 02

procedura e specifiche

SERVICE SUPPORT

Il **Service Support** SHINELCO è a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione tecnica relativa ai prodotti commercializzati e/o per fornire consulenza tecnica.

Il numero telefonico del Service Support SHINELCO **02.55.38.45.261** o **02.55.38.45.263**
(attivo tutti i giorni ore 9:00 - 12:00, lunedì e venerdì ore 9:00- 12:00 / 14:30 - 17:30)

“EXPRESS SERVICE” POSTE ITALIANE

Nel caso di malfunzionamento, il Cliente provvederà ad informare (telefonicamente, via fax o e-mail) il Service Support. **Prima verifica telefonica** (verranno richiesti dati anagrafici, indirizzo, recapito telefonico, modello prodotto e prova d'acquisto), il Service Support invierà, quanto prima, un voucher prepagato per provvedere alla spedizione del prodotto tramite l'ufficio postale a Voi più conveniente. Tutti i costi relativi al servizio “EXPRESS SERVICE” saranno a carico di SHINELCO S.P.A.

IMPORTANTE: l'autorizzazione alla spedizione prepagata del prodotto guasto deve **SEMPRE** essere disposta dal Service Support SHINELCO; **non sarà possibile fornire assistenza ai prodotti che verranno inviati senza preventiva autorizzazione**, pertanto eventuali prodotti non autorizzati, verranno categoricamente **RESPINTI**.

PRIVACY: SHINELCO S.P.A. informa che i dati personali raccolti verranno trattati ed inseriti in una banca dati, ed utilizzati esclusivamente per il normale svolgimento del servizio richiesto. Qualsiasi diverso utilizzo dovrà essere espressamente autorizzato. In ogni caso, i dati raccolti non verranno ceduti a terze parti.

“EXPRESS SERVICE” POSTE ITALIANE: PROCEDURE OPERATIVE

A seguito della telefonata di conferma dell'attivazione del servizio da parte del Service Support, il Cliente dovrà verificare che il prodotto da inviare a SHINELCO S.P.A. rispetti i seguenti requisiti:

- il prodotto dovrà essere consegnato all'ufficio postale con l'imballo originale integro (se non disponibile confezionato in un imballo idoneo al trasporto).
- All'interno dell'imballo dovranno essere presenti **tutti** gli accessori della confezione originale (telecomando, cavi, libretto istruzioni, etc.).
- Al prodotto dovrà essere allegata **copia** del DOCUMENTO FISCALE di ACQUISTO.
- Al prodotto dovrà essere allegata breve descrizione del malfunzionamento riscontrato sul prodotto.

Al ricevimento del prodotto, il Service Support ne verificherà l'integrità, la presenza degli accessori a corredo e l'effettiva difettosità; nel caso, provvederà alla riparazione o sostituzione ed all'invio dell'apparecchio all'indirizzo segnalato dal Cliente (qualora lo stesso modello non fosse più disponibile, SHINELCO S.P.A. si riserva la possibilità di inviare un modello di eguali o superiori caratteristiche).

IMPORTANTE: eventuali mancanze di accessori verranno eddebitate al mittente contestualmente all'invio del prodotto nuovo.

Il Cliente potrà ottenere informazioni sullo stato della pratica contattando il Call Center o inviando una mail all'indirizzo info@shinelco.it

Qualora il destinatario fosse assente, il pacco verrà custodito gratuitamente in fermo posta presso l'ufficio postale per un periodo di 15 giorni.

SHINELCO S.P.A.
SERVICE SUPPORT