

**KENWOOD****BRAUN**

Dienst na verkoop

1 – Hoe een toegangscode en een wachtwoord verkrijgen om onze website te gebruiken ? www.dlservicebenelux.com

Stuur ons hiervoor een aanvraag via mail (service.admin.be@delonghigroup.com) met vermelding van uw gegevens, uw facturatie - en leveringsadres en uw BTW nummer. U zal uw toegangscode en wachtwoord zo snel mogelijk ontvangen.

2 – Hoe een defect toestel laten ophalen voor herstelling ?

Dien uw aanvraag in op onze website en volg de verdere stappen. Onze vervoerder zal het pakket of pakketten bij u komen ophalen. Voor de herstellingen onder waarborg, is deze service gratis.

Opmerking : als u een product invoert waarvoor een « Low cost – systematische omruiling » procedure bestaat, zal de website u dit aangeven en kan u deze onmiddellijk omruilen aan uw klant.

3 – DOA – dead on arrival.

Een DOA is een product dat verkocht werd en terugkomt met een **echt technisch defect** binnen de 14 dagen.

U kunt hiervoor een aanvraag voor ophaling invoeren (zie punt 2) en daarbij vermelden dat het over een DOA gaat. Noteer dat de kredietnota enkel aanvaard zal worden als het product wel degelijk defect is en als het vergezeld is met een document die onderstaande info bevat :

- Het type van het product.
- Een dossiernummer
- De naam en het adres van de consument.
- De garantiedatum = datum waarop de consument dit product aangekocht heeft □ Een duidelijke en nauwkeurige beschrijving van het defect.

Noteer ook dat het product volledig vergezeld moet zijn met al zijn accessoires om deze kredietnota te kunnen verkrijgen.

Service aan huis : Indien de consument het wenst kan hij een herstelling aan huis aanvragen. (Dit betreft enkel de volautomatische koffiemachines, de airconditioners en de ontvochtigers.) Onze techniker zal alles in het werk stellen om de consument te helpen.

4 – Apparaat uit voorraad (stock) : defect of beschadigd.

Een apparaat uit voorraad verschilt van een DOA omdat deze niet verkocht is aan een consument.

U kunt hiervoor een aanvraag voor ophaling invoeren (zie punt 2) en daarbij vermelden dat het over een apparaat uit voorraad gaat. Noteer dat de kredietnota enkel aanvaard zal worden als het product wel degelijk defect is en als het vergezeld is met een document die onderstaande info bevat :

- Het type van het product
- Een dossiernummer
- Een duidelijke en nauwkeurige beschrijving van het defect.

Noteer ook dat het product volledig vergezeld moet zijn met al zijn accessoires om deze kredietnota te kunnen verkrijgen.

Als het product niet defect is maar beschadigd, zal onze dienst na verkoop beslissen of deze gecrediteerd zal worden of niet.

5 – Bestellen van een onderdeel.

U kunt onderdelen bestellen op onze website.

Menu : onderdelen. Aangeduide stappen volgen.

De technische schema's staan tot uw beschikking op de website van DLS : **dls.delonghigroup.com** login

: servicebe wachtwoord : belgium2013 (deze gegevens zijn vertrouwelijk)

- U kunt het onderdeel niet terug vinden op de website van DLS ? In dit geval, gelieve een e-mail te zenden naar service.admin.be@delonghigroup.com en we zullen u met plezier helpen.

6 – Een gratis onderdeel verkrijgen.

Per uitzondering, indien u denkt dat u een ophaling kan vermijden door een gratis onderdeel aan de consument te geven (zonder dat er een deel gedemonteerd hoeft te worden) biedt onze site deze mogelijkheid aan. Klik dan op « gratis onderdeel » en volg de aangeduide stappen.

7 – Opvolging van uw herstelling

- Op onze website heeft u de mogelijkheid om de status van uw herstelling op te volgen
- Als u meer details wenst, gelieve een mail te sturen naar service.admin.be@delonghigroup.com en we zullen u met plezier helpen.

8 – De levertermijn kennen van bestelde onderdelen.

- Als u informatie wenst, gelieve een mail te sturen naar service.admin.be@delonghigroup.com en we zullen u met plezier helpen.
- Voor dringende vragen kan u ons contacteren op het nummer 071 82.39.60.

9 – Bij ontevredenheid!

Om welke reden dan ook, als u het gevoel hebt dat u niet geholpen bent of u heeft een onduidelijk antwoord gekregen, gelieve ons dan te contacteren.

Onze medewerkers zullen u dossier herbekijken samen met het management

Voor dringende vragen kan u ons contacteren op het nummer +32 71 82 39 60

Met vriendelijke groeten,

Joël Croquet
Customer Care manager Belgium

Luc Hemelaer
Commercieel directeur

