

MIDTRONICS Servicebeleid achtergrond

Geachte klant,

Mocht u onverhoopt technische problemen ondervinden met uw Midtronics accu service apparaat, willen wij u erop wijzen dat wij voor uw gemak samenwerken met lokale Service Partners in heel Europa die u zullen ondersteunen als uw apparaat gerepareerd moet worden.

In de Business to Business wereld - die aanzienlijk verschilt van de Business to Consumer wereld als het gaat om garantierechten - is het gebruikelijk dat de zakelijke klant het apparaat bij de eerste ontvangst controleert op fouten in de prestaties of schade. Als u ooit een defect apparaat ontvangt, hebt u het recht om het kosteloos terug te sturen naar de partij die het apparaat aan u heeft verkocht, in dit geval Bosch. *Neemt u dan contact op met de klantenservice van Bosch om een retourzending naar Bosch te regelen.*

Als het apparaat niet meer naar verwachting functioneert, vragen wij u contact met ons op te nemen via onze website (<https://europe.midtronics.com/nl/customer-support/>) om een Service Aanvraagformulier in te vullen (Neem niet rechtstreeks contact op met een Service Partner). Op basis van uw service aanvraag zal het Midtronics Service Team proberen uw apparaat op afstand te herstellen of de dichtstbijzijnde, geschikte Service Partner vragen contact met u op te nemen voor verdere diagnose en reparatie.

Als uw apparaat moet worden gerepareerd, krijgt u instructies over welke onderdelen u moet terugsturen zodat de reparatie kan worden voltooid en de locatie van de servicepartner voor verzenddoeleinden. U bent zelf verantwoordelijk voor de juiste voorbereiding van het apparaat voor verzending en voor eventuele verzendkosten naar de reparatielocatie. Na ontvangst door de servicepartner zal deze het apparaat controleren op fouten en beoordelen of de claim geldig is.

- Garantie op Midtronics producten is 24 maanden. Ter ondersteuning van een garantieclaim kan een aankoopbewijs van de eindgebruiker nodig zijn om de leverdatum te bevestigen.
- Als het een geldige claim is, dan zal de Service Partner uw apparaat repareren en kosteloos terugsturen naar uw werkplaats. De door u gemaakte transportkosten worden niet vergoed.
- Als de claim niet geldig is onder de garantie, zal de servicepartner u binnen 48 uur een kostenraming geven voor de reparatie van het apparaat.
- Schade aan kabels valt niet onder de standaardgarantie omdat deze worden beschouwd als slijtageonderdelen. Garantie op kabels wordt per individueel geval beoordeeld.
- Midtronics streeft naar een service doorlooptijd van 48 uur. In geval van een garantiereparatie wordt het apparaat binnen 48 uur aan de klant geretourneerd.

Enkele nuttige tips:

Behandel je kabels en klemmen met zorg. Bescherm ze tegen corrosie en stoten. Bewaar je apparaat op een plek waar het niet kan vallen of blootgesteld kan worden aan vloeistoffen, hitte en direct zonlicht. De meeste storingen worden veroorzaakt door beschadigde kabels. Controleer daarom je kabelverbinding; kijk of er zichtbare schade is op kabels en klemmen.