



Portail > Base de connaissances > Conditions générales de garantie > En dehors du processus de garantie - Les clients internationaux seulement

En dehors du processus de garantie - Les clients internationaux seulement

Pure Support - UK - 2019-04-25 - dans Conditions générales de garantie

Mon Pur produit ne fonctionne pas - que dois-je faire?

Si vous avez besoin d'aide avec votre produit pur, ou de soupçonner qu'il est défectueux, s'il vous plaît vérifier les ressources et les FAQ sur notre site de soutien au <http://support-uk.pure.com/> pour voir si les conseils, des astuces et des mises à niveau de logiciels qui sont sur le site Web peuvent obtenir votre produit fonctionne à nouveau.

Si cela ne résout pas les questions alors s'il vous plaît utiliser le même site pour contacter l'équipe d'assistance technique pure qui va essayer de vous aider à obtenir de votre produit Pure travailler à nouveau. Si ils ne peuvent pas et ils vérifient que le produit est défectueux, ils seront ensuite discuter d'autres options avec vous.

Si votre produit est hors garantie alors les prochaines étapes sont décrites ci-dessous avec une certaine importance DOs et DONTs au bas de la page.

Comment saurai-je que mon produit est hors garantie?

Typiquement, en dehors des exceptions ci-dessous, de votre produit Pure aura un rendement de 2 ans pour la garantie de base de votre date d'achat (avec la preuve d'achat appropriée étant fourni par vous)

Exceptions:

Produit Outlet Pure - 1 an retour à la garantie de base

Batteries ChargePAK - 1 an retour à la garantie de base

Accessoires non électriques - 1 an retour à la garantie de base

Si elle est jugée défectueuse ce qui arrive ensuite?

Notre équipe d'assistance technique vous parler à travers vos options. Nous allons vous proposer une solution à prix fixe pour votre produit.

Combien de temps après ma période de garantie initiale est cette solution disponible pour moi?

Nous sommes en mesure d'offrir cette solution à vous de la fin de votre période de garantie initiale, à la fin de la 6e année à partir de votre date d'achat (ce qui exclut les groupes de produits dans les exceptions indiquées ci-dessus)

Combien de temps tout cela prendra?

Typiquement, nous allons prendre entre 5 et 10 jours à compter de la réception de votre produit à l'envoi de votre produit remplacé. Si cela prend plus de temps que cela, alors nous vous contacterons rapidement pour vous mettre à jour sur les progrès réalisés.

DOs et DONTs

NE PAS envoyer votre produit pur à nous sans recevoir d'instructions de notre personnel de soutien technique;

assurez-vous d'emballer votre produit en toute sécurité et en toute sécurité pour son retour à nous. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des dommages au produit lors de son voyage vers nous;

assurez-vous de bien identifier la parcelle avec votre numéro de retour; il est une bonne idée d'imprimer votre email de confirmation et de mettre qu'à l'intérieur du colis ainsi;

Faire tout en votre package que vous avez reçu avec votre produit d'origine, revenir comme adaptateurs secteur ou les télécommandes

NE PAS tout ce qui est votre propriété (tels que les CD, clés USB ou des cartes SD) retourner.

NE PAS retourner accessoires achetés séparément, tels que haut-parleurs supplémentaires, les grilles ou ChargePAK