



Portail > Base de connaissances > Conditions générales de garantie > Les conditions de garantie et procédure retourne pour produits en garantie - clients britanniques seulement

Les conditions de garantie et procédure retourne pour produits en garantie - clients britanniques 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 ensuite 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. Ces options dépendent de la période de garantie de votre produit.

Les prochaines étapes sont décrites ci-dessous avec une certaine importance DOs et DONTs au bas de la page.

Quelle est ma période de 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 appropriée d'achat étant fourni par vous) et 3 ans pour les produits achetés à partir du 1er mai ici 2014.

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 parlera à travers vos options. Cela dépendra de si votre produit est sous garantie ou non.

Dans Garantie

Pour le produit pur qui est en garantie, et pour lesquels vous avez la preuve appropriée de l'achat, puis, après avoir pris quelques détails de vous, notre équipe vous délivrera un numéro d'autorisation de retour (RAN). Ce sera donné pour vous à la fois verbalement et par email. Ils pourront également vous donner une adresse pour vous renvoyer le produit afin que nous puissions ensuite évaluer et réparer ou remplacer le cas échéant.

Typiquement, nouveau produit pur marque qui échoue dans les 6 mois de la date d'achat sera remplacé par le nouveau produit.

En dehors de 6 mois à compter de la date d'achat, alors nous allons soit le réparer ou, à notre discrétion, nous nous réservons le droit de remplacer votre produit avec un rénovée, entièrement testé, unité.

Si, pour une raison quelconque, nous ne pouvons pas fournir un remplacement direct pour votre produit en raison de l'obsolescence ou un délai trop long de l'offre, alors nous vous enverrons un remplacement convenable aussi proche que possible de la fonctionnalité et de prix de vente équivalent à l'original, même si son apparence peut différer de votre produit d'origine.

Hors garantie

Pour produit qui est hors garantie alors nous avons un processus séparé [clic ici](#)

Qu'est-ce qui se passe ensuite?

Ayant reçu votre RAN, et l'adresse de retour, vous aurez besoin d'envoyer votre produit pur emballé de manière appropriée «retour à la base», à savoir nos rendements de transformation entrepôt, à vos frais.

Nous vous recommandons d'utiliser LRAR standard Royal Mail de retourner votre produit. Il en est ainsi que nous devons signer pour lui à l'arrivée et vous avez un numéro de suivi et d'indemnisation de Royal Mail si votre produit est perdu ou endommagé en transit.

Ne pas oublier d'emballer bien de sorte qu'il ne sera pas endommagé lors de son retour et comprennent tous les accessoires et pièces qui sont venus à l'origine avec elle.

Ne pas oublier d'enlever l'un de vos propres articles (pack de batterie ChargePAK, cartes SD, memory sticks USB, CD, etc.).

Nous allons recevoir le produit, le réserver sur notre système, tester, mettre à jour un logiciel (si nécessaire) et ensuite, soit retourner le produit pour vous si elle se trouve être pas défectueux, réparer le produit ou le remplacer comme indiqué ci-dessus. Nous allons ensuite renvoyer le produit par nos propres courriers, à nos frais.

Comment ne le retour par messagerie fonctionne?

Lorsque PURE navire votre produit de nouveau à vous, aussi longtemps que vous nous avez fourni une adresse électronique, et / ou un numéro de téléphone mobile, vous recevrez des messages confirmant lorsque le produit a été expédiée.

Ces messages seront inclure votre numéro de suivi et vous donnera également une chance de reporter la livraison si vous n'êtes pas allez être disponibles à la date de livraison indiquée dans le message.

Vous obtiendrez également des messages sur le matin de la livraison prévue à la longue fente heures que la livraison est prévue pour être intérieur.

Notre service de messagerie a un historique de performance de plus de 95% dans la prestation de l'intérieur cette heure de sorte que vous pouvez en toute confiance planifier votre journée autour de votre livraison.

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 réparé ou remplacé. Si cela prend plus de temps que cela, alors nous vous contacterons rapidement pour vous mettre à jour sur les progrès réalisés.

Quelle est ma garantie après mon retour a été traitée?

Si nous avons trouvé votre produit de ne pas être défectueux alors votre période de garantie d'origine reste inchangé. Si nous avons réparé ou remplacé votre produit au sein de votre période de garantie initiale, vous serez couvert pendant 90 jours ou jusqu'à la fin de votre période de garantie originale, selon la date la plus tard, de sorte que vous aurez besoin de garder la preuve d'achat de votre original produit ainsi que d'un record de la réparation / remplacement.

Qu'advient-il si mon produit est endommagé?

Si vous avez accidentellement endommagés de votre produit Pure s'il vous plaît en discuter avec l'équipe de support technique avant de le renvoyer. Nous ferons ce que nous pouvons pour vous aider à obtenir votre produit à nouveau opérationnel mais que chaque cas sera différent, nous ne pouvons pas énumérer toutes les solutions possibles ici.

Si nous recevons votre produit et il est endommagé à l'arrivée, puis nous communiquerons avec vous pour discuter de vos prochaines étapes. Nous ne sommes pas responsables pour le client ou par messagerie dommages avant notre réception du produit et cela signifierait que toute réparation nécessaire tomberait en dehors de notre processus de garantie En. Nous sommes heureux de vous aider, mais ce serait alors dans les termes de notre Out Of processus de garantie.

Tous les autres aspects de la politique de retour figurant dans la documentation du produit restent inchangées.

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;

envisager d'utiliser LRAR standard de retourner votre produit. Nous avons donc de signer pour lui à l'arrivée et vous avez un numéro de suivi et d'indemnisation de Royal Mail si votre produit est perdu ou endommagé en transit;

faites-vous d'identifier clairement le colis avec votre numéro de RAN; 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

