

Garanti

Plantronics har infört nya garantirutiner. Från och med nu ska du inte returnera din trasiga produkt till Megalans. Du ska istället reklamera direkt till Plantronics genom att använda PISA, Plantronics Internet Service Application.

För alla Plantronics headsetts gäller en garantitid på 2 år. Om ditt headset går sönder under den här tiden kan du när som helst begära en ersättningsprodukt från Plantronics. I samtliga reklamationsfall gäller utbytesreklamation, istället för en lagad produkt så får du alltså en ny.

Har du tekniska frågor eller funderingar kring reklamationen så är du välkommen att kontakta Plantronics direkt på tel. 020-02 14 681.

Reklamation

Plantronics serviceprogram för reklamation heter som sagt PISA och är uppbyggt med tanke och omsorg för både återförsäljare och slutanvändare. En stor del i tankarna bakom det här systemet är att man, förutom en smidig reklamationsprocess, ska kunna hålla koll på sina headset på ett smidigt sätt.

För att få ut så mycket som möjligt av PISA så bör du inte betrakta systemet som enbart ett reklamationssystem, utan även ett system för registrering och administrering av inköpta headset. När du, i systemet, registrerar ditt headset så kan du även döpa headsetet med ett ID. Fördelarna är uppenbara: döp varje headset efter exempelvis användarens namn (eller kundens namn om du är återförsäljare) så vet du vem som har vilket headset och hur många headset som finns i omlopp. Om det sedan skulle bli dags för reklamation så är det bara att logga in på PISA, begära ersättningsprodukt och slutligen välja vems headset som ska reklameras.

Reklamera - steg för steg

1. Registrera dig som användare

Detta görs bara en gång, i fortsättningen behöver du bara logga in med det användarnamn och lösenord som föds i.o.m. registreringen. Att vara en registrerad användare är nödvändigt för att Plantronics ska veta vem du är, vart produkterna ska skickas och framför allt för att din information ska kunna sparas så att du får full nytta av systemet. För att börja registreringen, gå till www.plantronics.co.uk -> klicka på *Support* -> klicka på *Product registration* -> välj *Sweden* och *Submit* -> gå in på *ny registrering*.

1. Registrerar du dig för ett företagsräkning? Om du väljer nej så kan du gå direkt ner till steg 4.

2. Har du ett kontonummer? Välj nej.

3. Företagsuppgifter. Fyll i uppgifterna för företaget.

4. Detaljer för kontaktperson. Fyll i uppgifterna för den som ska stå som kontaktperson.

5. Lösenord. Skriv in det lösenordet som du vill använda. Det går inte att kopiera och klistra in, du måste skriva in lösenordet två gånger.

6. Hemlig fråga. Om du glömmet bort ditt lösenord kan du komma åt det genom att kunna svara på den hemliga frågan som du skriver in här.

2. Registrera ditt headset

För att du ska kunna få en ersättningsprodukt så måste ditt befintliga headset vara registrerat i systemet. Att registrera headsetet är nödvändigt för att Plantronics ska ta del av all nödvändig information om headsetet samt för att du ska kunna ge headsetet ett ID, vilket ger dig en överblick över alla headsetts som är i omlopp.

1. Välj produkt. Välj vilken produkt antingen genom att först välja produktgrupp eller genom att direkt hitta produkten i produktlistan.

2. Antal köpta enheter? Skriv in antal köpta enheter.

3. Inköpsdatum? Datumet som står på fakturan är det som gäller.

4. Vill du ange ID-koder för dina headset? Ett, som sagt, ypperligt alternativ att använda sig av.

5. Köpte du garanti för ett tredje år? Utökad garanti finns inte i Sverige än, så här är svaret alltid nej.

3. Begär en ersättningsprodukt

Nu är allt förarbete klart. När du väljer att begära ersättningsprodukt så ska det nu finnas en lista med ett eller flera headsetts att välja från. Är listan tom så har du ännu inte lyckats registrera något headset.

1. Välj produkt och felbeskrivning. Välj vilken eller vilka modeller av headsetts som du vill reklamera. Har du sedan flera headsetts inlagda på en modell så kommer du att få välja hur många av de inlagda som du vill reklamera. I samband med att du väljer produkt så ska du även välja den felbeskrivning som bäst passar in på respektive headset.

2. För att få din produkt utbytt ska du... Nu kommer en uppmaning om vad du ska göra härnäst att dyka upp. Antingen kommer det stå att du ska posta/maila/faxa in kvitto eller att du ska skicka in din produkt.

3. Om du ska skicka in kvitto. Nu kommer du att få ett mail från Plantronics där det står ett referensnummer. Detta nummer ska du ange på det kvittot som du skickar till Plantronics.

4. Om du ska skicka in produkten. Nu kommer du få ett mail med en adresslapp som du kan skriva ut och använda då du skickar in dina headsetts, så att du slipper stå för frakten. Observera att du inte ska sampacka flera reklamationer, använd ett paket för varje reklamation.