



Serwis Produktów Black Point

Instrukcja postępowania gdy Klient zgłasza problem z produktem marki Black Point poprzez stronę internetową [www.blackpoint.pl / pomoc serwisowa / serwis produktu marki Black Point](http://www.blackpoint.pl/pomoc_serwisowa_serwis_produkty marki Black Point) lub przez infolinię 0 800 166 054

W przypadku zdefiniowanej wady produktu Black Point Klient otrzymuje możliwość wymiany na nowy sprawny produkt w postaci serwisu „Satisfakcji gwarantowanej” Gdy Klient po sprawdzeniu produktu nie jest z niego zadowolony może wymienić go na nowy. Można to zrobić przychodząc do punktu sprzedaży lub wysyłając zgłoszenie z domu.

Wymiana w punkcie sprzedaży

Aby szybko otrzymać nowy produkt Black Point, prosimy o kontakt z Państwa dostawcą lub o udanie się z paragonem/fakturą zakupu oraz wadliwym produktem do sklepu/punktu handlowego, w którym dokonali Państwo zakupu produktu marki Black Point.

Po weryfikacji wstępnej przez sprzedawcę/serwisanta zostanie dokonana wymiana na produkt nowy i sprawny.

Wymianie nie podlega:

- produkt zużyty
- produkt innej marki
- produkt uszkodzony przez użytkownika

Wymiana w domu – serwis door to door

Aby otrzymać nowy produkt Black Point do domu należy skorzystać z "POMOCY SERWISOWEJ" umieszczonej na stronie internetowej www.blackpoint.pl. W ciągu 3 dni roboczych przesyłkę wraz z nowym sprawnym produktem dostarczy Państwu firma kurierska DHL. Wszelkie koszty pokryje nasza firma. Prosimy pamiętać, aby oddać kurierowi DHL produkt, z którego nie jesteście Państwo zadowoleni.

Instrukcja postępowania po przyjęciu zgłoszenia internetowego w ramach gwarancji szybkiej wymiany w domu - door to door

1. Po otrzymaniu zgłoszenia specjalista ds. serwisu kontaktuje się telefonicznie z Klientem, aby ustalić:
 - Czy produkt reklamowany jest marki Black Point.
 - Określić orientacyjnie ile stron zostało wydrukowanych przez wkład drukujący (**ustalając tym samym stopień zużycia**)
 - Czy Klient posiada opakowanie oryginalne marki Black Point.
 - Godziny przyjazdu kuriera po odbiór produktu reklamowanego.
(Kurier dostarczy przesyłkę od godziny 11.00 do godziny 16.00 Jeżeli odbiór przesyłki przez Klienta będzie niemożliwy wtedy kurier zostawi awizo a Klient będzie zobowiązany do odebrania przesyłki osobiście w siedzibie firmy DHL)
- Udziela ustnej instrukcji, w jaki sposób powinna być zapakowana przesyłka z produktem reklamowanym.
2. Po zgłoszeniu reklamacji zostanie wysłany kurier do Klienta, który w ciągu 3 dni roboczych dostarczy nowy wkład drukujący Klientowi i odbierze produkt reklamowany.
3. Kurier jest zobowiązany do odebrania uszkodzonego wkładu drukującego marki Black Point od Klienta.
4. Klient powinien zapakować dokładnie przesyłkę zgodnie z instrukcją zapakowania produktu.





W przypadku zgłoszenia innych nie zdefiniowanych wad produktu marki BLACK POINT

1. Klient zgłasza potrzebę konsultacji z serwisem Black Point. Przekazuje wszystkie dane dotyczące produktu oraz urządzenia w którym ten produkt pracuje i zgłasza poprzez stronę internetową [www.blackpoint.pl / pomoc serwisowa / serwis produktu marki Black Point / produkt / inne](http://www.blackpoint.pl/pomoc_serwisowa/serwis_produkty marki Black Point/produkt/inne)

Konsultacja telefoniczna

- Kontakt telefoniczny ze specjalistą ds. reklamacji i ustalenie szczegółów związanych z wadą produktu
- Telefony do działu serwisu BP
 - Infolinia 0 800 166 054
 - Bezpośredni kontakt z działem Serwisu tel. 071 338-68-53

Opis postępowania po konsultacji telefonicznej:

1. Klient może wymienić wkład drukujący w punkcie gdzie został zakupiony. Po weryfikacji wstępnej zostanie wymieniony na produkt nowy i sprawny.

Reklamacji nie podlega:

- produkt zużyty
 - produkt innej marki
 - produkt uszkodzony przez użytkownika
2. Klient wysła na koszt producenta wkład drukujący do firmy Black Point
Po pozytywnym rozpatrzeniu produktu reklamowanego Klient otrzymuje nowy sprawny produkt w ciągu 7 dni roboczych.

Przesyłka na koszt firmy Black Point.

- Firma kurierska DHL; numer firmowy w DHL 120 8888 serwis [door to door](#)

