SAMSUNG

Customer Service:
un alleato per il tuo business

Procedura per la gestione dell'assistenza presso il canale Kitchen

I **rivenditori di cucine** possono ricevere assistenza in due modi:

1 Contattando il numero verde dedicato a loro e scegliendo l'opzione **«RIVENDITORI DI CUCINE»** nel menù. Il rivenditore verrà guidato telefonicamente nella stesura della segnalazione. **Si consiglia questo metodo a chi effettua una segnalazione per la prima volta e preferisce un supporto a 360°.**

800.773.648.6

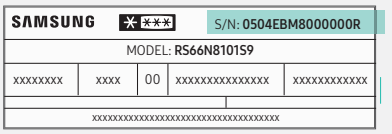
2 Aprendo una segnalazione in autonomia scrivendo un'email a sei.servicebuiltin@partner.samsung.com con queste informazioni:

- **Dove si trova il prodotto**
  Comunicare l'indirizzo del privato o rivenditore dove si trova il prodotto.
- **Qual è il problema**
  Comunicare se si tratta di un mal funzionamento o di un difetto estetico da danno occulto. In quest'ultimo caso, allegare anche un'immagine del danno.
- **Informazioni prodotto**
  Allegare la prova d'acquisto prodotto se già venduto all'utente finale e la foto dell'etichetta seriale. Quest'ultima non è obbligatoria, ma velocizza la procedura.

sei.servicebuiltin
@partner.samsung.com

Ecco dove trovare il numero seriale

NUMERO SERIALE



NB Al momento della chiamata o nel testo dell'email, il Punto vendita dovrà identificarsi come rivenditore di uno dei nostri partner in modo da garantirgli la corsia preferenziale nel caso di servizio BiM attivo.

Built-In Master
Professionalità al tuo servizio

BiM è il nuovo servizio di **assistenza Premium dedicato ai partner Samsung**. Oltre all'assistenza tradizionale, una squadra di tecnici specializzati nel mondo dell'incasso in grado di supportarti nei guasti, installazione e qualunque esigenza che richieda un supporto attivo in tempi brevi (24/h).

Vuoi che al tuo punto vendita venga assegnato il servizio? Scrivi a **bi.training@samsung.com**

Cosa succede una volta aperta la segnalazione?

1 Il Customer Service visionerà le informazioni ricevute e verificherà la riparabilità del prodotto.

2 Il prodotto non ancora venduto al consumatore finale potrà essere riparato entro **12 mesi dalla data di fattura emessa dal proprio produttore di cucine o distributore partner**.

3 Il prodotto venduto al consumatore finale e disponibile presso il punto vendita potrà essere riparato solo **presentando una prova di acquisto del cliente finale** per comprovare la garanzia di 24 mesi. (es: ricevuta fiscale, scontrino, fattura relativa al prodotto oggetto di garanzia; documento di trasporto. In caso di documenti fiscali cumulativi, è necessario fornire il contratto di vendita dettagliato.)

Prodotti con difetti estetici da danni occulti

Se il prodotto consegnato al consumatore presenta dei danni estetici, il rivenditore dovrà aprire una richiesta di assistenza secondo le modalità descritte sopra entro 30 giorni dalla consegna del prodotto. Nel caso in cui i difetti fossero irreparabili, il prodotto dovrà essere **ritirato dal rivenditore** e **reso al proprio produttore di cucine o distributore partner**, chiedendone la sostituzione.