

## ANALYSE DE LA RÉCLAMATION / INSTRUCTIONS POUR LA RÉDACTION

1. Les réclamations de toute sorte devront être envoyées en utilisant le formulaire proposé ci-dessus à l'adresse service@hawkpumps.com. Toute autre forme d'envoi de la réclamation NE sera PAS prise en compte par notre bureau de service après-vente et, par conséquent, N'obtiendra PAS de réponse.
2. Nous vous prions de bien vouloir remplir le formulaire en mentionnant le plus d'informations possibles et en accompagnant celui-ci de photos de la rupture et de l'application et/ou vidéo.  
Le plus grand nombre d'informations transmises permettra à LEUCO de répondre le plus rapidement à la réclamation.
3. **Dans les 24 heures** à compter de l'envoi de la réclamation, un **code d'attribution** du dossier sera envoyé à l'expéditeur. Cela signifie que le dossier de réclamation a été désormais pris en gestion par notre bureau de service après-vente.
4. En cas de doutes concernant la réclamation, notre personnel du bureau de service après-vente vous contactera pour vous demander de plus amples informations afin de mieux comprendre ce qui s'est passé.
5. Dans le cas où l'on ne parviendrait pas à une conclusion claire du dossier, notre bureau de service après-vente pourrait vous demander de renvoyer le produit défectueux auprès de nos établissements de Reggio Emilia. Dans ce cas, ledit bureau vous communiquera et vous attribuera un **code de retour** qui devra être indiqué dans les documents d'accompagnement de la marchandise.
6. Les produits qui arriveront dans nos établissements sans avoir été autorisés auparavant par notre bureau de service après-vente ou dépourvus du code de retour ne seront plus acceptés, cela pour éviter les problèmes d'identification des produits qui nous reviennent en causant des difficultés et des allongements des temps de réponse.
7. Après avoir analysé le produit retourné, nous vous soumettrons un devis pour la réparation à confirmer en cas de non reconnaissance de la garantie.
8. Si le produit qui nous a été retourné n'est pas réparable ou si le devis n'est pas accepté, nous serons contraints de vous renvoyer le produit à vos frais. Les mises à la casse ne sont pas prévues.
9. Une fois que notre bureau de service après-vente aura terminé l'analyse du dossier et clarifié les doutes éventuels, il rédigera un **rapport de réclamation** en décidant de l'existence ou non des conditions pour une garantie. Ledit rapport vous sera ensuite envoyé par le personnel commercial de la zone de pertinence.
10. Pour toutes les autres conditions relatives à notre garantie, nous vous renvoyons aux informations disponibles dans la partie finale de notre catalogue.