

Procedura gwarancyjna dla klientów, którzy nie zwracają pomp

czerwiec 2017

Szanowni partnerzy,

W załączniku do tej wiadomości przekazujemy list z objaśnieniem procedury gwarancyjnej.

Pełna treść zasad gwarancji w ogólnych zasadach świadczenia usług (punkt 8), które są dostępne na żądanie.

Celem firmy Aspen jest nieprzerwane zwiększanie niezawodności pomp. Z biegiem lat wprowadziliśmy do pomp wiele ulepszeń, np. zawory zapobiegające syfonowaniu zwiększające ich niezawodność.

Od czasu wprowadzenia zaworów zapobiegających syfonowaniu, które obecnie są montowane na każdym egzemplarzu pompy Mini, liczba zwrotów spadła do rekordowo niskiego poziomu (większość zgłoszeń gwarancyjnych w związku z pompami Mini wynikała z ich nieprawidłowego montażu, co prowadziło do syfonowania).

Nasz wskaźnik reklamacji wynosi obecnie 0,016%.

Oferujemy usługi gwarancyjne bez zastrzeżeń w przypadku wszystkich zgłoszeń, przy których nie ma wyraźnych dowodów na nieprawidłowy montaż.

W przypadku pomp objętych gwarancją zwracanych do nas z powodu usterki udzielimy klientowi kredytu na pompę

Zgłoszenia gwarancyjne z następujących przyczyn nie będą przyjmowane:

- 1) Pompa nosi oznaki syfonowania (czarny osad na króćcu wlotowym i wylotowym)
- 2) Pompy z odciętymi przewodami
- 3) Na pompie nie zamontowano zaworu zapobiegającego syfonowaniu
- 4) Do pompy nie podłączono kabla alarmu.

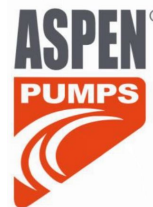
W załączeniu przekazujemy listę okresów gwarancyjnych dotyczących poszczególnych modeli pomp. Ważna uwaga: gwarancja obowiązuje od daty wysyłki.



Designed by engineers for engineers

Nr rejestracji VAT: 902 1846 49 Nr. rej. firmy: 08291827 Siedziba firmy: Aspen Pumps Limited Apex Way Hailsham BN27 3WA UK

Aspen Pumps Limited t +44 (0)1323 848842
Apex Way Hailsham f +44 (0)1323 848846
East Sussex BN27 3WA sales@aspenspumps.com
Wielka Brytania www.aspenpumps.com



Większość Kart gwarancyjnych wydawanych przez nas obecnie otrzymują klienci, którzy nie odsyłają pomp do kontroli. Obecnie prosimy klientów o podanie następujących informacji:

- 1) Zdjęcia pompy z wyraźnie widocznym króćcem wlotowym i wylotowym, a także numerem seryjnym pompy. Załączam przykładowe zdjęcia.
- 2) Numer seryjny pomp, których dotyczy zgłoszenie.
- 3) Oświadczenie klienta potwierdzające fakt zamontowania alarmu i zaworu zapobiegającemu syfonowaniu (w przypadku modelu Mini Pump).

Oferujemy gwarancję bez zastrzeżeń w przypadku zgłoszeń, w przypadku których nie ma wyraźnych dowodów na nieprawidłowy montaż; producent przyznaje kredyt na pompę, o ile klient podał informacje określone powyżej. Nie będą jednak przyjmowane zgłoszenia gwarancyjne zgłaszane z następujących przyczyn:

- 1) Pompa nosi oznaki syfonowania (czarny osad na króćcu wlotowym i wylotowym)
- 2) Pompy z odciętymi przewodami
- 3) Na pompie nie zamontowano zaworu zwrotnego
- 4) Do pompy nie podłączono kabla alarmu. Prosimy także klientów o zachowanie pomp zgłaszanych do reklamacji przez 1 rok po uzyskaniu usługi gwarancyjnej.

Jako producent uważamy za ważne, aby edukować klientów w zakresie prawidłowego montażu pomp z myślą o przerwaniu serii przypadków nieprawidłowych instalacji, powodujących przedwczesne awarie pomp.

Dlatego prosimy Was o wyjaśnienie klientom przyczyn odrzucania zgłoszeń gwarancyjnych związanych z wystąpieniem syfonowania oraz poinformowanie ich w jaki sposób można tego uniknąć.

Oferujemy szereg narzędzi, z których można skorzystać w tym celu, m.in. wyczerpujące instrukcje montażu, karty informacyjne dotyczące zaworów zapobiegających syfonowaniu oraz filmy wideo prezentujące sposób instalacji. Dodatkowo oferujemy usługi specjalistów udzielających porad technicznych przez telefon i za pośrednictwem e-maila.

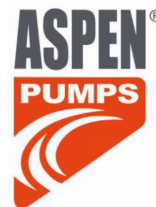
Robimy to z myślą o jeszcze większym obniżeniu ilości zgłoszeń gwarancyjnych, dzięki temu, że klienci zaczną montować pompy w prawidłowy sposób.



Designed by engineers for engineers

Nr rejestracji VAT: 902 1846 49 Nr. rej. firmy: 08291827 Siedziba firmy: Aspen Pumps Limited Apex Way Hailsham BN27 3WA UK

Aspen Pumps Limited t +44 (0)1323 848842
Apex Way Hailsham f +44 (0)1323 848846
East Sussex BN27 3WA sales@aspenspumps.com
Wielka Brytania www.aspenpumps.com



Wierzmy, że włączycie się w zadanie edukowania klientów, ponieważ przyniesie to korzyści wszystkim w perspektywie długoterminowej.

Już teraz pompy Mini firmy Aspen cieszą się najniższym wskaźnikiem reklamacji na rynku, ale naszym celem jest osiągnięcie wskaźnika awarii jak najbliższej wartości 0%.

Wielkie dzięki za współpracę w tej kwestii.

Z pozdrowieniami,

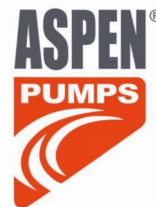
Zespół ds. relacji z klientami firmy Aspen



Designed by engineers for engineers

Nr rejestracji VAT: 902 1846 49 Nr. rej. firmy: 08291827 Siedziba firmy: Aspen Pumps Limited Apex Way Hailsham BN27 3WA UK

Aspen Pumps Limited t +44 (0)1323 848842
Apex Way Hailsham f +44 (0)1323 848846
East Sussex BN27 3WA sales@aspenspumps.com
Wielka Brytania www.aspenpumps.com



GWARANCJA PRODUKTU	(miesiące)
Pompy do kotłów	24
Pompa Cold Cabinet do chłodziarek	12
ERRP	12
Sterowniki	24
Heavy Duty 10 m	12
Heavy Duty 6 m	12
Hi-Flow 0,5 l	24
Hi-Flow 1 l	24
Hi-Flow 2 l	24
Hi-Lift 1 l	24
Hi-Lift 2 l	24
Pompa Max-flow	24
Mini Tank	12
Hot Water 4 (Economy)	12
Hot Water HD (SS)	12
Low Profile ERRP	12
Macerator 12 l	12
Macerator 4 l	12
Maxi Lime	12
Maxi Orange	12
Micro V i4	24
Mini Aqua	12
Mini Aqua S+	12
Mini Blanc	12
Mini Branded	12
Mini Lime S+	12
Mini Orange	12
Mini Orange S+	12
Mini Tank	12
MK4	24
Maxi cube, Maxi pebble, Mini Pebble	12
Mini Branded	12
Pompy perystaltyczne	24
Klimatyzatory przenośne	24



Designed by engineers for engineers

Nr rejestracji VAT: 902 1846 49 Nr. rej. firmy: 08291827 Siedziba firmy: Aspen Pumps Limited Apex Way Hailsham BN27 3WA UK

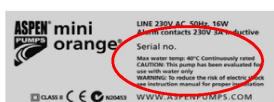
Aspen Pumps Limited t +44 (0)1323 848842
Apex Way Hailsham f +44 (0)1323 848846
East Sussex BN27 3WA sales@aspenspumps.com
Wielka Brytania www.aspenpumps.com



Ilustracja 1: Króciec wylotowy



Ilustracja 2: Króciec wejściowy



Ilustracja 3: Numer seryjny



Designed by engineers for engineers

Nr rejestracji VAT: 902 1846 49 Nr. rej. firmy: 08291827 Siedziba firmy: Aspen Pumps Limited Apex Way Hailsham BN27 3WA UK

Aspen Pumps Limited t +44 (0)1323 848842
 Apex Way Hailsham f +44 (0)1323 848846
 East Sussex BN27 3WA sales@aspenspumps.com
 Wielka Brytania www.aspenpumps.com