

**#SteamPod**



**[Rowenta Service]**

# SteamPod tools

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ SERVICE / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΡΙΑ



### ΣΗΜΕΙΟ 0

Η καταναλώτρια αγοράζει το Steampod από σημείο πώλησης (φυσικό ή online).

### ΣΗΜΕΙΟ 1

Η καταναλώτρια παρατηρεί δυσλειτουργία του Steampod.

### ΣΗΜΕΙΟ 2

Η καταναλώτρια επικοινωνεί με το Customer Service Rowenta (2106371250-1).

### ΣΗΜΕΙΟ 3

Το Service Rowenta παραπέμπει την καταναλώτρια σε εξουσιοδοτημένο κέντρο (επισυνάπτεται η λίστα).

### ΣΗΜΕΙΟ 4

Η καταναλώτρια στέλνει το μηχάνημα στο εξουσιοδοτημένο κέντρο. **ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:** να έχει απόδειξη/ τιμολόγιο αγοράς για την εγγύηση.

### ΣΗΜΕΙΟ 5

Το κέντρο επανέρχεται με το πόρισμα του ελέγχου και τις επιλογές επόμενων βημάτων.

### ΣΗΜΕΙΟ 6

Το κέντρο επιδιορθώνει ή αντικαθιστά το μηχάνημα, ανάλογα με το πόρισμα ελέγχου, την εγγύηση και την απόφαση επόμενου βήματος. Στη συνέχεια το στέλνει στην καταναλώτρια.

### ΣΗΜΕΙΟ 1α

Η καταναλώτρια επικοινωνεί με το σημείο αγοράς, το οποίο **πρέπει να την παραπέμψει** στο Customer Service Rowenta.

### ΣΗΜΕΙΟ 5α

**Εντός εγγύησης:** δεν υπάρχει κόστος για την καταναλώτρια και ανάλογα με το πρόβλημα η Rowenta αποφασίζει αν επιδιορθώνει ή αντικαθιστά.  
**Εκτός εγγύησης:** η Rowenta ενημερώνει για το κόστος επισκευής.

Οι όροι εγγύησης με τη Rowenta περιλαμβάνουν τα εξής:

- Η εγγύηση που παρέχει η Rowenta ορίζεται σε **2 έτη για καταναλωτές** (με την απόδειξη αγοράς) και **1 έτος για επαγγελματίες** (με την προσκόμιση τιμολογίου ή απόδειξης).
- Η Rowenta (Group SEB) είναι ο επίσημος κατασκευαστής του Steampod, γι' αυτό και αναλαμβάνει την όποια επισκευή ή αντικατάστασή του εφόσον ισχύει η περίοδος εγγύησης. Ο αγοραστής (καταναλώτρια ή επαγγελματίας κομμωτής/e-retailer) του Steampod μπορεί να αξιώσει επισκευή ή αντικατάστασή του από τη Rowenta (Group SEB) και μόνο, αφού αποκλειστεί (κατόπιν ελέγχου από τον τεχνικό – Rowenta) ότι δεν οφείλεται το ελάττωμα σε κακή χρήση της συσκευής από τον αγοραστή.