

FAQ – Usein kysytyt kysymykset

Q. -Mitä tapahtuu seuraavaksi?

A. -Kun korvausosastomme (Surge Claims Department) vastaanottaa korvausvaatimuksenne ja Belkin tuotteen, laite testataan ja samalla määritetään mahdollinen toimintavika. Otamme teihin yhteyttä postitse ilmoittaaksemme testitulokset. Voit myös seurata korvausvaatimuksen tilaa soittamalla 00845 607 7787 tai +44 1933 352000.

Q. -Kuinka kauan korvausvaatimuksen käsittely kestää?

A. -Tämä riippuu siitä kuinka nopeasti Belkin -tuote saapuu korvausosastollemme. Tuotteet testataan tavallisesti 72 tunnin sisällä sen vastaanottohetkestä. Mikäli laite todetaan kuuluvan laitetakuun alaisuuteen, otamme teihin yhteyttä postitse ilmoittaaksemme, mikäli korvausvaatimus hyväksytään tai hylätään. Voimme myös ottaa teihin yhteyttä, mikäli korvausvaatimuksesta puuttuu oleellisia tietoja, dokumentteja tai kuitteja, tai jos tarvitsemme itse vahingoittuneen laitteen testausta varten. Kun maksujärjestelykirje on allekirjoitettu ja palautettu Belkin-yhtiölle, kestää shekin käsittely ja järjestäminen noin viikon (poislukien postitusaika).

Q. -Vaihdatteko vahingoittuneen laitteiston?

A. -Tavallisesti ei. Takuumme korvaa vahingoittuneen laitteen reilun markkina-arvon tai vaatimanne korvaushinnan (kumpi tahansa on vähemmän). Jos Belkin voi vaihtaa mitään viallisia laitteita, voimme tarjota tätä vaihtoehtoa maksujärjestelyksi tai osaksi sitä (mikäli mahdollista).

Q. –Miksi korvausvaatimus kysyy kotivakuutustietojani?

A. –Jotkut asiakkaat valitsevat kotivakuutuksen Belkin-takuun rinnalle (Belkin Connected Equipment Warranty) korvausvaadetta tehdessä. Tämä tieto auttaa päätettäessä korvausvaatimuksesi vähennyskelpoisista kustannuksista. Mikäli nämä kustannukset ovat vähemmän kuin vahingoittuneen laitteen reilu markkina-arvo, Belkin maksaisi laitteen reilun markkina-arvon; muussa tapauksessa maksaisimme vähennyskustannukset (ottaen huomioon Surge Master® -testaustulokset).

Q. –Tarvitseeko vahingoittunetta laitetta toimittaa teille?

A. –Yleensä ei, laite tulee kuitenkin pitää tallessa, kunnes korvausvaade on suljettu. Mikäli Belkin pyytää saada laitteen arvioitavaksi ja mikäli se tässä tapauksessa ei ole saatavilla, laitetta ei voida pitää enää osana korvausvaatimustanne.

Q. –Miksi minun täytyy maksaa postituskulut itse?

A. –Takuuehtojen ja -olosuhteiden mukaisesti asiakas on vastuussa Surge Master® -rahtikustannuksista Belkin-yhtiölle.

Q. –Tapahtuuko tätä usein?

A. –Ei. Ottaen huomioon, kuinka monta ylijännitesuojaa myymme kuukausittain (1.7 miljoonaa maailmanlaajuisesti), korvausvaatimusten määrä on vähemmän kuin 1/10 (yksi kymmenesosa) noin 1% myynnistämme.