

Sony Sverige Service riktlinjer

SONY

Sony Konsumentsupport

Konsumentsupport:

Telefon 08 585 45 230
Mån – Fre 10.00 – 16.30
E-mail support@sony.se

Service coordinator:

E-mail service@sony.se

Coordinator tar hand om återförsäljarnas reklamationer, service och garantifrågor ect. Ovan nämnda e-mail adress får endast användas av återförsäljare. Ej distribueras ut till slutkund.

Sony reservdelar och tillbehör

Sony original reservdelar och tillbehör distribueras av:

EET Sverige tel: 08-507 510 00, e-mail parts@eet.se

EET tar också hand om saknade tillbehör i leverans. Reklamation måste ske inom 3 månader från leveransdatum från Sony. Modell, serienummer och Sonys order/faktura nummer måste uppges.

Bruksanvisning:

Besök <http://support.sony-europe.com> innan du kontaktar Sony.

Om bruksanvisning inte finns på nätet, var vänlig kontakta Sony Sales Center, email: ssc@sony.fi; ssc@sony.se; ssc@sony.dk; ssc@sony.no

Beställning av kostnadsfri bruksanvisning måste Sonys original faktura eller följesedels nummer uppges.

Sony garanti policy

Garanti period

Sverige

Garanti period 24 månader.

Sony behandlar garantiärenden för slutkonsument upp till 3 år enligt svensk konsument lag.

Original kvitto måste bifogas för att garantireparation ska kunna styrkas, även eget lager. Om felet ej är inom garanti, kommer serviceverkstaden debitera kund eller återförsäljare (om återförsäljare har skickat produkten till verkstaden) för reparation och transportkostnad.

DOA utbyte

Sony konsument produkter har 14 dagars DOA utbytes rutin. Produkten måste ha levereras från Sony Nordic inom 3 månader.

Defekta eller saknade tillbehör ingår ej i DOA rutinen. Var vänlig se separat riktlinje för saknade tillbehör i leverans.

Alla DOA fall måste skickas in komplett i originalkartong för kontroll hos en Sony Serviceverkstad. Original faktura/följesedel från Sony och komplett felbeskrivning måste bifogas.

DOA utbyten godkänns endast om nedanstående kriterium är uppfyllda

- * Produkt inköpt inom 14 kalender dagar.
- * Ny produkt, ej demo eller lager produkt (använd mindre än 100 timmar).
- * Inga synliga tecken på att produkten har varit använd.
- * Produkten ska skickas in i original emballage med alla original tillbehör.
- * Bifoga en komplett fel beskrivning, Sonys original faktura och kopia på konsumentens inköpskvitto.
- * Garantivillkor beror på felet på produkten.

Efter godkännande av DOA från Sony auktoriserad verkstad kommer ett referens nummer sändas till butik. Därefter genereras en kreditfaktura med ovan nämnda referens nummer.

I de fall Sony auktoriserad verkstad inte kan konstatera rapporterat fel, blir produkten returnerad till butik / konsument

Om felet inte uppfyller DOA utbyte men uppfyller garantikrav, kommer produkten att repareras och returneras till butik / konsument

Sony service partners Sverige

Audio/Video produkter

Inside Service
Björnstigen 87 , Sony huset
Björnstigen 89, Leverans
Telefon: 08-514 823 50
Fax: 08-795 50 65
E-mail: info@insidertv.se
Web : www.insidertv.se

Assistservicekedjan
E-mail: info@assistkedjan.se
Se hemsida för info.
Web: www.assistkedjan.se

Assist Workshop Linköping
Roxviksgatan 8
582 73 Linköping
Telefon: 013-356 250
Telefax: 013-356 255
Email: linkoping@assistworkshop.se
Web: www.assistworkshop.se

Sony Alpha – D-SLR

Assist Workshop Linköping
Roxviksgatan 8
582 73 Linköping
Telefon: 013-356 250
Telefax: 013-356 255
Email: linkoping@assistworkshop.se
Web: www.assistworkshop.se

Dataskärmar

Infocare Workshop
Arabygatan 9
352 46 Växjö
Tel: 077-670 03 03
Fax: 0470-70 54 78
kc@infocare.se
www.infocare.se

Byte av lågpris produkter

Tillämpas på produkter med inköpspris nedan:
SEK 1000,-

Utbyte direkt i butik.

Rapportering:

Rapporteras till Emrox Supplier.

Rapporten måste minst innehålla:

Modell namn:

Serienummer:

Inköpsdatum:

Felbeskrivning:

Konsumentens namn:

Referensnummer:

Återförsäljaren måste behålla den utbytta produkten 1 månad efter det att garantiutbytes förfrågan skickas till Sony. Felaktig förfrågan avslås och returneras till Återförsäljaren utan åtgärd.