



Serviceguide - ÅF

Ver. 2.1

Utfärdad 22-09-28

Hantering av Panasonic Konsumentprodukter

Innehållsförteckning

Hantering av RMA, DOA, Low-cost_____

Reparation av konsumentprodukt_____

Beställning av tillbehör och reservdelar_____

Länkar_____

Kontaktinformation_____

Företagsinformation_____

Reklamation, RMA, DOA, Low-cost

Xpos

Samtliga ärenden gällande RMA, DOA, kredit eller Low-cost måste registreras i **Xpos**. Modell och serienummer i Xpos-ärendet måste vara identiska med den anmälda enhetens. Om exakt rätt modell saknas i Xpos måste man kontakta Warranty.Exchange@eu.panasonic.com för att få korrekt modell upplagd. Kom ihåg att skriva på engelska

Hjälpavsnitt över hur Xpos fungerar finns på Xpos startside www.xpos.eu.

RMA = Reklamation som på grund av t.ex. lång servicetid, 3e gången reparation, reservdelar ej tillgängliga eller ej möjligt att reparera produkten.

DOA = Produkt som är såld till slutkund och som har ett fabrikationsfel upptäckt inom DOA-perioden (14 dagar från köpdatumet). Dessa produkter måste vara kompletta med alla tillbehör och i originalkartong för att kunna registreras som DOA (Dead On Arrival).

DOA skall inte skickas till verkstad utan att butik skapat ett ärende och fått godkännande via Xpos. Detta p.g.a. att DOA transporteras till ett utvalt servicecenter. I Sverige är detta Elcare som ni når på länken: <https://elcare.com/sv-se/kontakt>

High-cost – dessa produkter skall skickas in för reparation. Närmsta serviceverkstad hittar ni på [SERVICECENTER - Panasonic Sverige](#)

Low-cost = En produkt som har ett lägre försäljningspris. Skriv komplett modellnummer i fältet "Control of service operation" på startsidan i Xpos så vet ni om det är en low eller high costprodukt

Low-costprodukter skall valideras av butik. Om ett fabrikationsfel kan konstateras skall produkten registreras i Xpos och bytas ut direkt i butik och den trasiga produkten skall skrotas **först efter att ärendet krediterats i Xpos**. Därefter betalas en kredit ut till butiken. Dessa skall **ej skickas** till verkstad.

OBS! Handhavandefel, skador, slitage eller åverkan får aldrig hanteras som Garanti, RMA, DOA eller Low-cost. Endast ärenden gällande tillverkningsfel kan registreras i Xpos.

Panasonic utför slumpmässiga kontroller och i de fall där produkter inte uppvisar ett giltigt fabrikationsfel kommer butiken debiteras för eventuella kostnader samt undersökningsavgift.

För support gällande RMA, DOA, kredit och Low-cost hantering, vänligen kontakta Panasonic på Warranty.Exchange@eu.panasonic.com kom ihåg att skriva på Engelska.

Reparation av konsumentprodukt

Kontrollera alltid först om er butik har några interna rutiner som skall följas!

Våra auktoriserade serviceverkstäder finns på vår hemsida [SERVICECENTER - Panasonic Sverige](#) Sök efter den närmsta serviceverkstaden med hjälp av kategori och ort alternativt postnummer.

Denna funktion kan användas av både slutkund och handlare för att kontakta servicenätverket.

Korrekt felbeskrivning

Vid en reparation är det **mycket viktigt** att intervjua kunden grundligt för att få fram tydligast möjliga felbeskrivning för serviceverkstaden. Detta ökar chansen att produkten blir korrekt reparerad vid första försöket och vi alla får en nöjdare kund!

Exempel på frågor som bör ställas är:

- *Vad är det för fel på produkten?*
- *Har kunden gjort en fabriksåterställning samt installerat den senaste mjukvaran?*
OBS detta kan lösa många problem direkt för kunden!
- *När uppvisas detta fel?*
- *Är det ett fel som finns konstant eller endast ibland? I så fall hur ofta?*
- *Har kunden i samband med att ett fel upptäckts kopplat till någon kringutrustning?*
Ofta är det fel i någon kringutrustning eller uppsättning av sådan.
- *Beskriv steg-för-steg hur serviceverkstaden kan återskapa problemet.*

Även icke-garanti reparationer kan utföras av serviceverkstaden, t.ex. åverkan, skador samt fel efter garantitiden. Tänk på att verkstaden alltid tar ut en undersökningsavgift i dessa fall.

Beställning av tillbehör och reservdelar

Panasonic hanterar inte reservdelsbeställningar. Dessa sköts via vår webshop eller genom er närmaste serviceverkstad.

Köp via våra serviceverkstäder

Både butiker och slutkunder har möjlighet att beställa tillbehör som t.ex. fjärrkontroller och reservdelar från någon av våra serviceverkstäder.

Våra auktoriserade serviceverkstäder finns på vår hemsida. [SERVICECENTER - Panasonic Sverige](#)

Hitta rätt beställningsnummer

Beställningsnummer på tillbehör, t.ex fjärrkontroller, står oftast på baksidan av enheten, annars står det i användarhandboken som kan laddas ned på vår hemsida.

Länkar

Xpos

www.xpos.eu

Hitta Auktoriserade serviceverkstäder, Ladda ned användarhandbok, Kundsupport – Kontakta oss, mjukvaruuppdateringar, reparera kamera mm: www.panasonic.se Här finns även webshopen med reservdelar och tillbehör.

Kontaktinformation

**CALLCENTERSUPPORT VIA TELEFON OCH CHAT PÅ ENGELSKA SAMT MAIL PÅ SVENSKA,
HITTA VERKSTÄDER, MJUKVARUUPPDATERING, MANUALER, REPARERA KAMERA MM:**

[Hemsida för kundtjänst \(panasonic.eu\)](https://panasonic.eu)

Om ett ärende hos kundtjänsten drar ut på tiden eller inte kan hjälpa er tillräckligt,
eskalera då ärendet på engelska till: SE.kund.eskalering@eu.panasonic.com

**FRÅGOR OM XPOS,
RMA,DOA,LOWCOST, KREDITERING
SKRIV PÅ ENGELSKA**

WARRANTY.EXCHANGE@EU.PANASONIC.COM

Företagsinformation

Panasonic Nordic AB. Branch of Panasonic Marketing Europe GmbH, Germany

Visiting address: Sundbybergsvägen 1 b

SE-171 73 Solna, Sweden

Tel. Växel: +46 8 680 2600

Webb: www.panasonic.se / dk / no / fi

Fraktadress för mindre paket: Enligt ovan.

Fraktadress för större paket: Sundbybergsvägen 1 G uppgång B

SE-171 73 Solna, Sweden

Switchboard: +46 8 680 2600