

投诉分析/填写说明

1. 所有任何类型的投诉必须通过上述表格发送至电邮地址service@hawkpumps.com，任何其他形式的投诉将不会受到我们的售后服务部处理，因此将不会收到答复；
2. 我们强烈建议您在填写表格时，提供尽可能多的信息，并附上损坏和应用的照片和/或视频。提供的信息越多，将使LEUCO公司能够对投诉更快地作出响应；
3. 在发送投诉后的24小时内，将向发件人发送一个投诉分配代码，从那一刻起，意味着投诉已被我们的售后服务部受理；
4. 如果对投诉有疑问，我们的售后服务人员会与您联系，要求您提供更多信息，以澄清所发生的事情；
5. 如果无法对投诉作出明确的结论，我们的售后服务部可能会要求您将有缺陷的产品寄到我们位于雷焦艾米利亚（Reggio Emilia）的办公场所，在这种情况下，售后服务部将通知您并向您分配一个返回代码，必须在货物的随附文件中标明；
6. 未经我们的售后服务部事先授权或没有返回代码而抵达我们办公场所的产品将不获受理，以避免在识别返回给我们的产品时出现问题，从而造成不便和延长答复时间；
7. 一旦对退回的产品进行分析，如果认为不在保修范围内，我们将向您提出维修报价，需要您的确认。
8. 如果发送给我们的产品无法维修或您不接受维修报价，我们将被迫将产品寄回给您，费用由您承担；不提供报废服务。
9. 我们的售后服务部一旦完成了对投诉的分析并澄清了任何疑问，将编撰一份投诉报告，判断是否存在保修的先决条件。
该报告将由隶属区域的商务人员发送给您；
10. 有关我们保修的所有其它条件，请参阅我们的产品目录末尾的信息；