

PROCEDIMENTO PÓS-VENDA PANADERO AB SL

NOSSOS APARELHOS TÊM GARANTIA DE 5 ANOS.

TUDO RELACIONADO A DEFEITOS DE FABRICAÇÃO ESTÁ COBERTO PELA GARANTIA

Cada caso é distinto, por isso podem existir soluções diferentes para o mesmo problema e será o departamento de pós-venda quem deve avaliá-lo.

As reclamações devem ser enviadas para o correio pós-venda: sav@panadero.com

Para atender uma incidência precisamos:

fotos do problema/vídeo/defeito
fotos da instalação da chaminé até a saída no telhado
fotos da instalação da entrada de ar (se a salamandra tiver)
foto do ticket ou fatura de compra

NÃO ENTRA NA GARANTIA QUANDO NÃO FOR DEFEITO DE FABRICAÇÃO E SIM USO INADEQUADO

PROBLEMA	CAUSA	GARANTIA
DEFORMAÇÃO DA SALAMANDRA	SOBREAQUECIMENTO DO PRODUTO: OS TEMPOS DE CARGA E RECARGA INDICADOS NO MANUAL DE INSTRUÇÕES NÃO FORAM RESPEITADOS	NÃO
SOLDA	SOBREAQUECIMENTO DO PRODUTO: OS TEMPOS DE CARGA E RECARGA INDICADOS NO MANUAL DE INSTRUÇÕES NÃO FORAM RESPEITADOS	NÃO
APARÊNCIA DE FERRUGEM	CONTATO DO AÇO COM ÁGUA OU VAPOR DE ÁGUA	NÃO
REVOGA FUMO E SAI DA SALAMANDRA	PROBLEMA DE INSTALAÇÃO DO DUTO DE EVACUAÇÃO DE FUMO. (VER NORMAS DE INSTALAÇÃO)	NÃO
QUEBRA DO VIDRO	IMPACTO	NÃO
QUEBRA DE VERMICULITA E PEDRAS NATURAIS	IMPACTO	NÃO
MAÇANETAS	IMPACTO	NÃO
QUEBRA DA GRELHA DE FERRO FUNDIDO	IMPACTO	NÃO

DESGASTE DA GRELHA DE FERRO FUNDIDO	SOBREAQUECIMENTO	NÃO
SALAMANDRA QUE SOLTA FUMAÇA	PARTÍCULAS DE TINTA OLEOSA QUE SÃO QUEIMADAS PARA O PIGMENTO SE ADERIR	NÃO
VIDROS PRETOS	USO DE MADEIRA IMPRÓPRIA (ÚMIDA OU RESINOSA) E FUNCIONAMENTO DA SALAMANDRA COM A TIRAGEM FECHADA	NÃO
ACUMULAÇÃO DE FULIGEM OU RESINA	USO DE MADEIRA INADEQUADA (HÚMIDA OU RESINOSA)	NÃO
JUNTAS	DESGASTE PELO USO. RECOMENDAMOS A SUA TROCA A CADA ESTAÇÃO	NÃO

Se você receber a mercadoria danificada, pode:

1-rejeitar a mercadoria ou

2-aceitar a mercadoria notificando o dano no recibo de entrega da transportadora para que a reposição seja enviada em garantia.

Se a quebra não estiver indicada na nota de entrega da transportadora, pode ser notificada no prazo de 48 horas. Caso contrário, a substituição (vidro, vermiculita...) não será enviada na garantia.

SUBSTITUIÇÃO OU REMBOLSO DE UM APARELHO EM GARANTIA

Um dispositivo não é devolvido ou substituído sem saber antes qual é o problema, se for defeito de fabricação ou uso indevido do cliente.

Por este motivo pegamos a salamandra para que os nossos técnicos a possam verificar nas nossas instalações.

Uma vez verificada a salamandra, enviamos um relatório completo dos testes realizados. O aparelho pode ser assinado com um marcador permanente na parte superior para identificação nos vídeos de teste.

Caso a salamandra apresente defeito de fabricação, ela será reembolsada ou substituída por outra salamandra.

Por outro lado, se a salamandra não estiver com defeito e funcionar corretamente, será reenviada e todas as despesas serão suportadas pelo cliente.

A salamandra deve estar ao pé da rua, embalada e sobre uma paleta para que a transportadora a possa levantar, e identificada com o nosso correspondente Acordo de Devolução.