

# Om det oväntade sker...

En guide för reklamering av Plantronics headsets



## 1. Gå in på Plantronics service-sida på internet

<http://service.plantronics.com>

---

## 2. Registrera dig som användare

1. **Registrerar du dig för ett företagsräkning?** Om du väljer nej så kan du gå direkt ner till steg 4.
  2. **Har du ett kontonummer?** Välj nej.
  3. **Företagsuppgifter.** Fyll i uppgifterna för företaget. Observera att leveransadressen inte kan vara en Box-adress.
  4. **Detaljer för kontaktperson.** Fyll i uppgifterna för den som ska stå som kontaktperson.
  5. **Lösenord.** Skriv in det lösenordet som du vill använda. Det går inte att kopiera och klistra in, du måste skriva in lösenordet två gånger.
  6. **Hemlig fråga.** Om du glömmet bort ditt lösenord kan du komma åt det genom att kunna svara på den hemliga frågan som du skriver in här.
- 

## 3. Registrera ditt headset

1. **Välj produkt.** Klicka på länken under "Registrera en ny produkt". Välj produkt antingen genom att välja kategori först eller genom att direkt hitta produkten i produktlistan.
  2. **Antal köpta enheter?** Du kan välja att registrera fler produkter än den trasiga om det finns fler av samma produkt på fakturan/kvittot. De produkter du ej anger felbeskrivning på när du sedan begär ersättningsprodukt kommer att ligga kvar i ditt register.
  3. **Inköpsdatum?** Skriv datumet som står på fakturan/kvittot.
  4. **Vill du ange ID-koder för dina headset?** Välj ja. ID-koder anges i ett senare skede.
  5. **Köpte du garanti för ett tredje år?** Utökad garanti finns inte i Sverige än, så här ska det stå 0. Klicka på nästa.
  6. **Fyll i din ID-kod.** Här kan du skriva in fritext, exempelvis "Johans headset" eller ditt servicenummer.
- 

## 4. Begär en ersättningsprodukt

1. **Välj produkt.** Klicka på länken under "Begär en ersättningsprodukt". Du kan begära ersättningsprodukt för flera olika produkter samtidigt. Bocka för den- eller de produkten som du vill ha med på samma reklamation. Klicka på nästa.
2. **Välj felbeskrivning.** Nu måste du ange en felbeskrivning för varje produkt du vill ha ersättning för. Välj den felbeskrivning som passar bäst. Respektive produkt kommer att markeras med en röd flagga. Observera att öronkrokar huvudbygglar m.m. ej ingår i utbytesgarantin. Klicka på nästa.
3. **Granska och bekräfta.** Bekräfta leveransadressen (obs. ej Box-adress). Här kan du även ge ärendet ett referensnummer. Klicka nästa. Slutligen ska du granska och bekräfta din servicebegäran.
4. **Skicka in produkt(erna).** Du kommer nu att få två autosvar. Först ett från [customer.care@plantronics.com](mailto:customer.care@plantronics.com) som är en bekräftelse och innehåller ett referensnummer för reklamationen. Det andra mailet kommer från [no\\_reply@reversedmaillogistics.com](mailto:no_reply@reversedmaillogistics.com) som innehåller en portofri adresslapp som du ska skriva ut. Lägg ner alla produkter du begärt ersättning för i ett paket tillsammans med alla kvitton/fakturor. Fäst den utskrivna adresslappen på paketet och lämna in paketet till Posten. Dina utbytesprodukter kommer inom ca 5 arbetsdagar.

Vid frågor om reklamation, ring 0200-21 46 81 eller maila till [headset.helpline@plantronics.com](mailto:headset.helpline@plantronics.com)