



Vår Nöjd-Kund-Garanti – För Din Trygghet

På **Techpilots** vill vi att du ska känna dig helt nöjd med den hjälp du får. Vår **Nöjd-Kund-Garanti** innebär att om du mot förmodan inte är nöjd med vår tjänst, så gör vi allt vi kan för att rätta till det. Ingen vill betala för olösta problem. Här är vad som gäller:

När gäller vår Nöjd-Kund-Garanti?

Vår garanti gäller i följande situationer:

- **Om vi inte levererar det vi lovat:** Om vi inte kan slutföra uppdraget som avtalat, till exempel om vi saknar nödvändig utrustning eller kompetens.
- **Om vi är försenade:** Om vi är mer än 2 timmar försenade utan att ha meddelat dig i förväg.
- **Om tekniker inte löser problemet korrekt:** Om vi inte lyckas åtgärda problemet på första försöket.
- **Om du behöver vänta längre än väntat:** Om du inte får kontakt inom den överenskomna tidsramen (mer än 48 timmar*).
- **Om vi inte lever upp till dina förväntningar:** Om du känner att resultatet inte motsvarar det vi lovade, eller om vi inte fullt ut uppfyller det uppdrag vi åtagit oss.
- **Om du inte är nöjd med vår kommunikation:** Om du känner att vi inte varit tydliga nog i vår dialog, förklaringar eller information om tjänsten.

Så här fungerar garantin

Om du känner att något inte lever upp till dina förväntningar, är det enkelt att få hjälp:

1. **Kontakta oss:** Skicka ett mail till vår kundtjänst info@techpilots.se och förklara vad som har gått fel eller varför du inte är nöjd. Beskriv gärna tydligt ditt ärende och referera till någon av de garantivillkor som gäller.
2. **Så länge gäller garantin:** För att kunna ta del av garantin ska vi få din återkoppling inom 2 veckor efter att du mottagit din faktura.
3. **Hur vi löser det:** Vi gör vårt bästa för att åtgärda problemet så snabbt som möjligt. I första hand kommer vi att boka ett nytt besök med en av våra tekniker för att rätta till det. Om det av någon anledning inte skulle vara möjligt erbjuder vi alternativ som:

- **Rabatt på nästa tjänst:** Vi ger dig en rabatt på ditt nästa tjänst.
- **Återbetalning:** Om vi inte kan lösa problemet kommer vi att återbetala dig för den aktuella tjänsten.

Fler sätt vi stöttar dig på

Vi vill alltid att du ska känna dig nöjd, så om något inte känns rätt, erbjuder vi även:

- **Gratis uppföljning:** Om något inte fungerar efter vårt besök, erbjuder vi kostnadsfri uppföljning för att säkerställa att problemet är löst.
- **Tydlig kommunikation:** Vi strävar efter att hålla dig uppdaterad under hela processen, så att du alltid vet vad som händer och när.
- **Flexitid:** Om du inte kan vara tillgänglig under våra ordinarie tider, försöker vi hitta en lösning som passar din kalender.

Varför välja Techpilots?

Vår Nöjd-Kund-Garanti är ett bevis på vårt engagemang för högkvalitativ service och ditt totala välbefinnande. Vi vill att du ska känna dig trygg i att du får det bästa möjliga stödet, oavsett om det gäller teknisk hjälp, support eller rådgivning.

Tack för att du väljer **Techpilots** – vi ser fram emot att ta lösa dina tekniska utmaningar!

TECHPILOTS

Nöjd-kund-garanti

Uppdaterad: 2024-11-11