



**ALOE  
INFORMÁTICA**

**comercial@aloeinformatica.es**

C/ Robayna Nº16 C.P. 38004 S/C de Tenerife

 922 656 888  922 276 677  638 980 881

**FORMULARIO DE INCIDENCIA DE PRODUCTO**

FECHA:

REFERENCIA DEL PEDIDO:

CÓDIGO DEL PRODUCTO/S CON INCIDENCIA:

**DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA INCIDENCIA:**

**PROCEDIMIENTO Y CONDICIONES DEL SERVICIO:**

- 1) Rellene los campos de este formulario y envíelo por correo electrónico a [comercial@aloeinformatica.es](mailto:comercial@aloeinformatica.es) indicando en el asunto la palabra INCIDENCIA
- 2) Una vez recibamos el formulario, nuestros técnicos estudiarán su caso y contactarán con usted en caso de ser necesario. Finalmente le enviaremos un CÓDIGO DE INCIDENCIA.
- 3) Usted debe embalar correctamente y de modo protegido el producto/s junto con los cables, manuales, drivers y demás accesorios correspondientes.
- 4) En el exterior del paquete debe indicar el CÓDIGO DE INCIDENCIA que le hemos suministrado.
- 5) Una vez tenga listo el envío, debe enviarnos un correo electrónico a [comercial@aloeinformatica.es](mailto:comercial@aloeinformatica.es) indicando en el asunto el CÓDIGO DE INCIDENCIA suministrado y en el cuerpo del mensaje su disponibilidad horaria para la recogida del mismo.
- 6) En las siguientes 48 horas laborables, le enviaremos una empresa de Transporte para recoger su envío.
- 7) Una vez el envío llegue a nuestras instalaciones, nuestros técnicos revisarán el/los producto/s para constatar la incidencia indicada.
- 8) En caso de no presentar ninguna incidencia el producto, le informaremos de este extremo y le enviaremos un enlace para que abone los costes de envío para el retorno del/los producto/s a su domicilio. Si lo desea, puede enviarnos su transportista o puede retirar el producto en nuestro centro de recogida de Robayna, 16. 38004 S/C de Tenerife sin coste adicional.

**IMPORTANTE:** Antes de tramitar una SOLICITUD DE INCIDENCIA, asegúrese de que el producto tiene realmente una incidencia. Tenga en cuenta posibles actualizaciones de firmware, incompatibilidades de producto, etc.