

Condiciones Servicio Postventa (SPV) para distribuidores ERSAXTRADE – 2017

Con el fin de agilizar el servicio Postventa del material que se encuentre dentro del periodo de **garantía (24 meses)**, ERSAXTRADE procederá a aplicar el siguiente protocolo:

1.- Condiciones de devolución para abono

Se considera como devolución aquellos productos que hayan sido devueltos por el usuario final durante las primeras **2 semanas** desde la fecha indicada en el ticket de venta/factura. En necesario acumular un mínimo de 10 equipos o bien solicitar una recogida mensual.

Procedimiento:

- Solicite autorización de devolución vía mail al gestor de su cuenta. Recibirá una respuesta con el nº de RMA y la agencia de transportes retirará la mercancía en el plazo máximo de 7 días (dependiendo de la zona geográfica). Es muy importante que el nº de RMA aparezca de forma visible en la parte exterior de los bultos a recoger. Por favor, envíen solo el material autorizado.

Condiciones:

- Los equipos para devolución deben enviarse completos, con todos los accesorios, envoltorios, manuales y cajas originales.
- Cualquier manipulación del software/hardware original de nuestros productos, así como los golpes o fallos atribuibles a un mal uso por parte del cliente, quedan excluidos de la garantía.
- Es imprescindible adjuntar copia del ticket de venta/factura de cada aparato.
- ERSAXTRADE realizará el correspondiente abono una vez recibida y verificada toda la mercancía incluida en la autorización.

Muy importante: No se abonará ningún equipo que no cumpla con las condiciones arriba descritas.

Teléfono de contacto para devoluciones: Tel. 937191811 Ext. 1

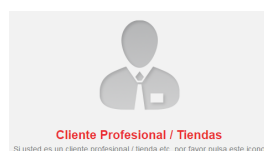
2.- Condiciones Reparaciones /Cambios en garantía

Se considera como reparación/cambio, aquellos productos que hayan sido devueltos por el usuario final pasadas las primeras **2 semanas** desde la fecha indicada en el ticket de venta / factura.

Ersax Trade, establece dos procedimientos de tramitación:

2.1 Distribuidor/tienda:

El distribuidor/tienda, debe tramitar **reparación/cambio** a través del siguiente enlace: <http://soporte.ersaxtrade.com/index.php/home> (icono cliente profesional).



Cada centro cuenta con su propio código de usuario y contraseña (si no dispone del mismo, por favor solicítelo a su gestor comercial).

El distribuidor/tienda debe crear un RMA (autorización de reparación/cambio) por cada equipo. Una vez generados todos los RMA deseados, identifique los bultos con los números de RMA y espere a que la agencia ASM acuda a retirarlos.

2.2 Usuario final:

El usuario final también puede tramitar RMA de **reparación/cambio** a través del siguiente enlace:

<http://soporte.ersaxtrade.com/index.php/home> pero en este caso debe pulsar en el icono de **Cliente Particular**.



Muy importante:

En todos los casos los equipos deben enviarse completos, con todos los accesorios, envoltorios, manuales y cajas originales y sin golpes o fallos evidentes debidos al mal uso del cliente.

Es imprescindible adjuntar copia del ticket de venta /factura de cada aparato.

El nº o números de RMA debe/deben aparecer de forma visible en la parte exterior de la caja.

Ersax Trade no garantiza la conservación de los datos contenidos en la memoria de los equipos por lo que es responsabilidad del cliente efectuar una copia de seguridad previa al envío.

Teléfono de contacto para reparaciones: Tel. 937191811 Ext. 235