

Guia de devolución de producto

1. Productos defectuosos (dentro del periodo de la garantía legal)

La tienda realizará una comprobación de la unidad dentro de sus posibilidades y determinará de forma vinculante un defecto en la unidad, independientemente de la causa del mismo.

Debe solicitarse un RMA (Return Material Authorisation) para todos los artículos defectuosos. Para la asignación de las notas de crédito, la referencia del cliente que figura en la solicitud de RMA y el documento efectivamente enviado deben ser idénticos.

Los RMA pueden solicitarse en la siguiente dirección de correo electrónico

returns.es@aqipa.com

Las solicitudes deben incluir la siguiente información:

- El número de artículo (EAN y/o referencia AQIPA y/o referencia fabricante)
- Los números de serie
- El artículo debe estar dentro del periodo de garantía legal
- La factura de compra del cliente final debe adjuntarse a la solicitud
- Todos los accesorios deben incluirse en la devolución
- Indicar los datos de recogida (dirección, teléfono, persona de contacto)

El RMA debe ser claramente visible y el código escaneable en las cajas exteriores o en los palés.

Si no se encuentra ningún defecto durante la inspección por parte del servicio técnico de Aqipa Iberia SL, el aparato/producto será devuelto a la tienda y los costes logísticos se refacturarán al cliente.

Productos con defectos por mal uso o uso inapropiado (por ejemplo, rotura de diadema de auricular puertos de cámara con corrosión etc.) no están cubiertos por la garantía y serán devueltos al cliente.

2. DOA

Si se encuentra un defecto en un producto dentro de los 14 días (desde la fecha de compra del recibo del cliente final), el artículo debe ser reportado bajo la razón de devolución DOA y devuelto con un RMA.

Aquí se aplican las directrices del punto 1.

3. Información de soluciones para clientes finales.

Para las siguientes marcas, se recomienda que el cliente final se ponga en contacto directamente con el servicio de asistencia de la marca para garantizar una tramitación más rápida.

- **JBL**
 - <https://support.jbl.com/es/es/>
 - Teléfono: 910 781 905
 - Contacto por Email: <https://support.jbl.com/es/es/contact.html>
 - Atención al cliente de Harman le ayudara a resolver su problema o le dirigirá a MySAV España si su producto requiere una intervención de la estación técnica.
- **GoPro**
 - <https://community.gopro.com/>
- **Marshall**
 - support@marshallheadphones.com
- **Urbanear**
 - support@urbanears.com
- **Adidas**
 - support@adidasheadphones.com
- **Teac**
 - <https://eu.teac-audio.com/en-ES/service-points>

4. Productos antiguos, de baja rotación, devoluciones comerciales

La tienda solicita una autorización de RMA al representante de ventas responsable o a través de returns.es@aqipa.com.

Aqipa envía la confirmación de RMA a la tienda.

Sólo se pueden devolver los artículos que figuran en la confirmación de RMA.

El número de RMA debe ser claramente visible y el código escaneable en las cajas exteriores o en los palés.

La nota de devolución de la tienda debe adjuntarse a la mercancía.

El paquete y el número de palés deben anotarse en cada paquete, por ejemplo, paquete 1 de 3, etc.

Las mercancías deben estar embaladas de forma que sean seguras para el transporte.

Los costes de transporte van a cargo de la tienda.

La mercancía debe estar completa y ser vendible:

- Sólo productos con embalaje/caja de venta original
- Sin etiquetas de precios o parecido en el producto, ni en la caja de venta original
- Sin etiquetas de seguridad en el producto, ni en la caja de venta original
- No hay residuos de adhesivo o de etiquetas en el producto o en la caja de venta original
- No hay cinta adhesiva en el producto ni en la caja de venta original
- Sin daños en la caja de venta original

Si no se respetan las directrices anteriores, la mercancía será devuelta a la tienda y los costes logísticos se refacturarán al cliente.