

MANUAL DEL SERVICIO POSVENTA DE DENVER

(INTERSALES SPAIN S.A.)

1.- DEFINICIÓN

El presente manual tiene como misión regular todos los procesos que DENVER realiza para dar cobertura las distintas garantías de sus productos.

2.- OBJETO

Este manual está referido a todos los productos de las distintas gamas que INTERSALES SPAIN, S.A. comercializa en España.

En referencia al tipo de Servicios ofrecidos por DENVER podemos establecerlas de dos tipos:

- Garantía por D.O.A.: 15 primeros días.
- Garantía ordinaria: 2 años.

2.- AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación será el territorio español, tanto peninsular, Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla. Igualmente están incluidos Portugal y Andorra.

3.- INICIO DE LA ASISTENCIA POR GARANTÍA

El inicio de este tipo del proceso se realizará siempre tomando como referencia de inicio la fecha de factura de compra del cliente final:

En adelante llamaremos SOLICITANTE a la persona o empresa que solicite la intervención, que puede ser:

- El cliente final.
- El punto de venta (PDV en adelante) que hizo la venta en el caso del DOA.
- PDV o el cliente final en el caso de la Garantía ordinaria durante los dos primeros años.
- Cualquier intermediario que represente al cliente que compró el equipo, siempre que presente la factura de compra y que pueda comunicarse con el cliente final.

Los métodos para contactar con el Servicio Técnico de DENVER serán los siguientes:

- Por email: serviciotecnico.denver@intersales.eu TRAMITACIONES Y CONSULTAS
- Por teléfono: 960 046 883 ext. 4 CONSULTAS

Cualquier devolución de producto, ya sea por DOA o por garantía general, deberá llevar adjuntada y en un lugar visible del embalaje el documento correspondiente con el número de autorización (DOA o RMA) asignado.

Intersales Spain S.A. no se hace cargo de la pérdida de datos de lo equipos durante el procedimiento de reparación.

4.- TIPOS DE GARANTIAS

4.1.- GARANTÍA DOA

Este tipo de garantía entra en funcionamiento para los productos con mal funcionamiento de fábrica (**Defect On Arrival**). Se refiere a la especial cobertura de los equipos que presentan una anomalía de funcionamiento no achacable al mal uso por parte del cliente final y que sucede dentro de los primeros 15 días de uso contados desde la fecha de factura del cliente. La cobertura

por garantía cubre la mano de obra de reparación más los componentes o piezas, o la sustitución del artículo si fuera necesario.

Para que un producto sea considerado DOA se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Que el solicitante realice la petición de DOA dentro de los 15 días contados desde la fecha de factura del cliente final.
- ✓ Que el producto sea entregado al PDV con TODOS los complementos que le acompañaban en el momento de la venta: plásticos, fundas, auriculares, cargadores, baterías, etc... junto con el embalaje original en PERFECTO ESTADO.
- ✓ Que el producto esté apto para poder volver a ser vendido: sin arañazos, golpes y similares.
- ✓ Que la anomalía no haya sido causada por el mal uso del cliente: golpes, entradas de agua, etc...

Para solicitar un DOA el solicitante se pondrá en contacto con el Servicio Técnico a través de:

- Por email: serviciotecnico.denver@intersales.eu

Rellenando todos los campos solicitados en la plantilla para dicho uso, facilitada por el Servicio Técnico e indicando la solicitud del DOA. Se adjuntará ticket o factura escaneada o foto. A su vez, se pedirá foto de la pantalla encendida para televisores y tablets.

El producto que sea considerado DOA será cambiado por DENVER al solicitante de la intervención. Si no existiera el producto por finalización de su comercialización o por cualquier causa, se cambiará el equipo por uno de similares prestaciones o, en su defecto, de superiores prestaciones.

Si el producto no es considerado DOA por incumplimiento de alguna de las condiciones anteriormente citadas, será tratado según el siguiente proceso:

1. Se examinará si, aun no siendo una garantía DOA, puede ser aceptada como garantía general.
2. Si es aceptada como garantía general se procederá a su reparación y devolución al solicitante, con las Condiciones Generales de Garantía que detallamos en el punto 4.2.
3. Si el producto no pudiera ser considerado en garantía debido al incumplimiento de las Condiciones Generales de Garantía que detallamos en el punto 4.2., se efectuará un presupuesto de reparación que será comunicado por el SAT DENVER al solicitante de la intervención. Si el solicitante no es el cliente final, éste contactará con el cliente para solicitar la aceptación del presupuesto o no por parte del cliente final, debiendo ser

comunicada vía email la decisión al SAT DENVER para la intervención en el equipo. Caso de que el cliente acepte el presupuesto, se reparará y el solicitante de la intervención pagará al SAT el importe de la reparación.

4. Si la reparación no es aceptada el producto quedará a disposición del solicitante de la intervención, quien deberá pagar los costes originados por la realización del presupuesto y del transporte al SAT DENVER. Si el solicitante no acepta el pago de los mencionados gastos del transporte el equipo permanecerá en el SAT DENVER hasta que el solicitante acepte el pago del mismo. Transcurridos tres meses desde la fecha de comunicación del presupuesto de intervención, el SAT DENVER podrá proceder a la destrucción del equipo.

4.2.- CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA (RMA)

Este tipo de intervención preferiblemente debiera ser solicitado por el cliente final. En el caso de que el solicitante realice la labor de intermediario, éste asumirá el papel de cliente final para nuestro SAT DENVER a todos los efectos.

La Garantía de los productos DENVER es de 24 meses desde la fecha de Factura del cliente final, tal y como marca la legislación española. **Igualmente, para el caso de los accesorios, baterías y consumibles la garantía será de 12 meses también desde la fecha de Factura del cliente.**

Los métodos para contactar con el Servicio Técnico de DENVER serán los siguientes:

- Por email: serviciotecnico.denver@intersales.eu

Rellenando todos los campos solicitados en la plantilla para dicho uso, facilitada por el Servicio Técnico. Se adjuntará ticket o factura escaneada o foto. A su vez, se pedirá foto de la pantalla encendida para televisores y tablets.

La garantía cubre la mano de obra y piezas o componentes necesarios para devolver al equipo a perfecto estado de funcionamiento.

Se tendrán por incluidas en tal Garantía por parte de DENVER los equipos que cumplan con los siguientes requerimientos:

- ✓ Presentar la factura o ticket de compra donde figure la fecha de compra del producto. **No se realizará ninguna recogida que no adjunte previamente la factura o ticket en el email.**
- ✓ Haber sido cursada, con carácter general, la solicitud de reparación antes de los 24 meses (o 6 meses en su caso) contados desde la fecha de factura emitida por el punto de venta.
- ✓ No presentar anomalía en el funcionamiento achacable al mal uso por parte del cliente. En tal caso el SAT DENVER informará de la anomalía al solicitante de la intervención.

DENVER pone a disposición del solicitante o del PDV un servicio de recogida del producto, mediante transporte gestionado por nuestro Servicio Técnico. Las intervenciones cubiertas en Garantía serán devueltas al solicitante sin coste alguno para el cliente.

Para el caso de que la solicitud de intervención del SAT de DENVER no quede cubierta por la Garantía, el proceso de tratamiento será el siguiente:

1. El SAT detecta la falta de cobertura por garantía y presupuesta la reparación.
2. Para los casos en los que el producto esté en el SAT DENVER y éste detectara la falta de cobertura por garantía, será el propio SAT quien realice el presupuesto.
3. Una vez efectuado el presupuesto el SAT DENVER contactará con el solicitante de la intervención técnica, para su aceptación.
4. Si solicitante acepta el presupuesto, se encargará de gestionar el pago al SAT DENVER, quien una vez verificado el pago reexpedirá el producto a su origen.
5. Si el solicitante no aceptara el presupuesto, deberá abonar los gastos del transporte previa reexpedición al origen. Si el pago del transporte no se realiza el equipo quedará retenido por el SAT DENVER hasta que dicho pago sea realizado.
6. La duración de dicho presupuesto será de 30 días desde la fecha de comunicación.

Caso de que la reparación no sea conforme por parte del solicitante se repetirá el proceso de solicitud de intervención a través de los cauces mencionados anteriormente.

5.- INTERVENCIONES DEL SAT DENVER FUERA DE GARANTÍA

Todas las intervenciones que no estén cubiertas por la Garantía Ordinaria serán por cuenta del solicitante tanto en mano de obra y piezas o componentes como costes de transporte. El Servicio Técnico de DENVER está igualmente a disposición de los usuarios que quieran realizar este tipo de intervención.

ANEXO 1.- CONDICIONES ESPECIALES SOLTEC – SERVICIO TÉCNICO CARREFOUR

1.- SOLTEC gestionará la primera intervención del artículo, denegando la garantía si procede. En caso aceptación de la misma, el Servicio Técnico de Denver recogerá y verificará el artículo asumiendo los gastos que deriven del proceso de garantía. El equipo será reparado y devuelto al lugar de recogida.

En casos excepcionales, en los que se encuentre alguna anomalía por la que el producto no cumpla los requisitos de garantía, el Servicio Técnico de Denver contactará con SOLTEC, informamándole de la situación, aportando el presupuesto de reparación con el fin de obtener la confirmación al mismo, previo a la intervención de reparación del producto.

2.- La reparación de artículos fuera de garantía será realizada por el Servicio Técnico de Denver. En caso de reparación por un taller externo (SOLTEC), el Servicio Técnico de Denver no se hará responsable de la garantía de la reparación.

El coste del transporte de un artículo fuera de garantía correrá a cargo del cliente. En caso de rechazo de presupuesto, el artículo será devuelto previo pago del importe del transporte por el cliente final. En caso contrario, el artículo permanecerá en las instalaciones del Servicio Técnico de Denver por un plazo máximo de 3 meses.

3.- El Servicio Técnico de Denver se compromete a comprobar los artículos DOA en el plazo máximo de 15 días desde su recogida.

La aceptación o negación del DOA vendrá condicionada por el cumplimiento de los requisitos de DOA, descritos en las condiciones generales en este mismo manual, y que son las siguientes:

- ✓ Que el solicitante realice la petición de DOA dentro de los 15 días contados desde la fecha de factura del cliente final.
- ✓ Que el producto sea entregado al PDV con TODOS los complementos que le acompañaban en el momento de la venta: plásticos, fundas, auriculares, cargadores, baterías, etc... junto con el embalaje original en PERFECTO ESTADO.
- ✓ Que el producto esté apto para poder volver a ser vendido: sin arañazos, golpes y similares.
- ✓ Que la anomalía no haya sido causada por el mal uso del cliente: golpes, entradas de agua, etc...

4.- El Servicio Técnico de Denver se reserva el derecho de aceptación o rechazo de una garantía o DOA en todo momento.
