

Fecha de orden

Nº de orden

A rellenar por SAT

Datos Punto de Venta

Nombre CIF

Dirección

Ciudad Provincia C.P.

Teléfono Nombre de contacto

Datos del Cliente

Nombre DNI/NIF

Dirección

E-mail

Teléfono Tlf. Alt. Fecha de compra

Equipo averiado entregado por el Cliente

Producto N° serie

Problema que presenta el producto

Síntoma

Anotaciones
del Cliente

DECLARACIÓN DE DAÑOS COSMÉTICOS Y DESCRIPCIÓN

Equipo averiado entregado por el Cliente

Haz clic en el recuadro para insertar una imagen.

En caso de movilidad, las imágenes sugeridas son: Lateral izquierdo y derecho, foto superior e inferior.

En caso de televisores, las imágenes sugeridas son: Pantalla encendida, Etiqueta de parte trasera.

Foto 1

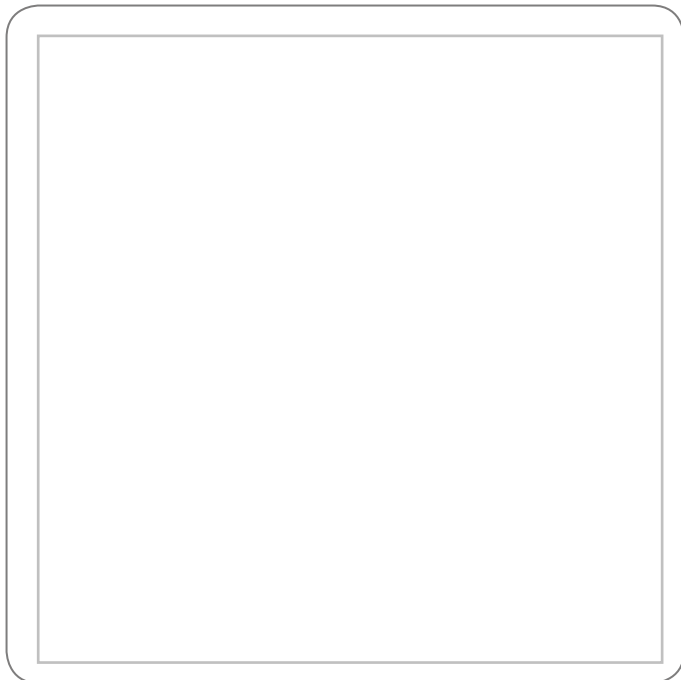


Foto 2

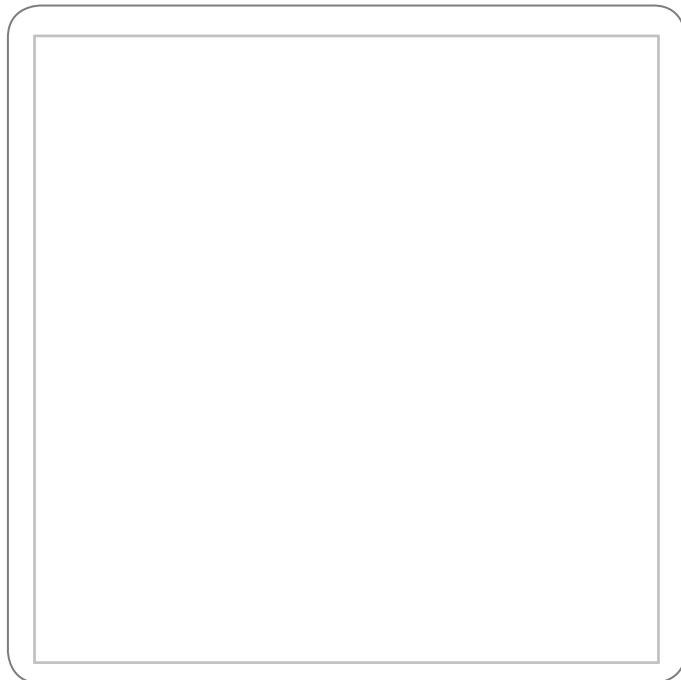


Foto 3

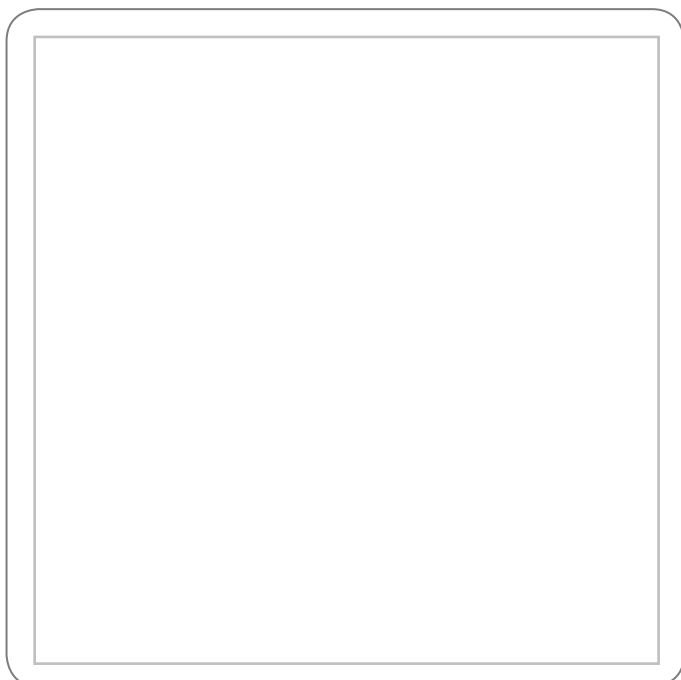
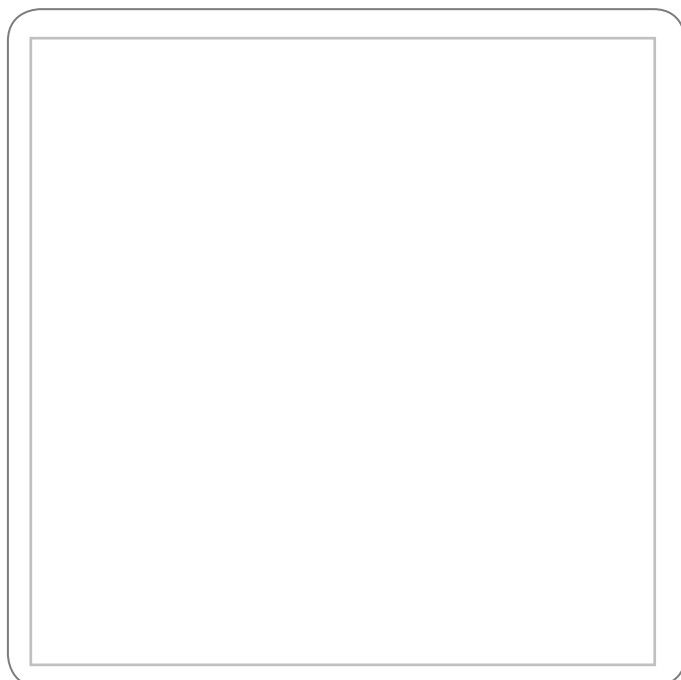


Foto 4



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué pasa si tengo un material que supera el plazo de los 14 días hábiles?

Se tendrá que tramitar como RMA a través de la web soporte.logisticasantiga.com

¿Qué pasa si no adjunto todos los datos requeridos en la tramitación de DOA o el producto está en mal estado?

No se aceptará la DOA y se tendrá que tramitar como RMA a través soporte.logisticasantiga.com

Qué pasa si genero una DOA con varios productos y algunos son preaceptados y otros no?

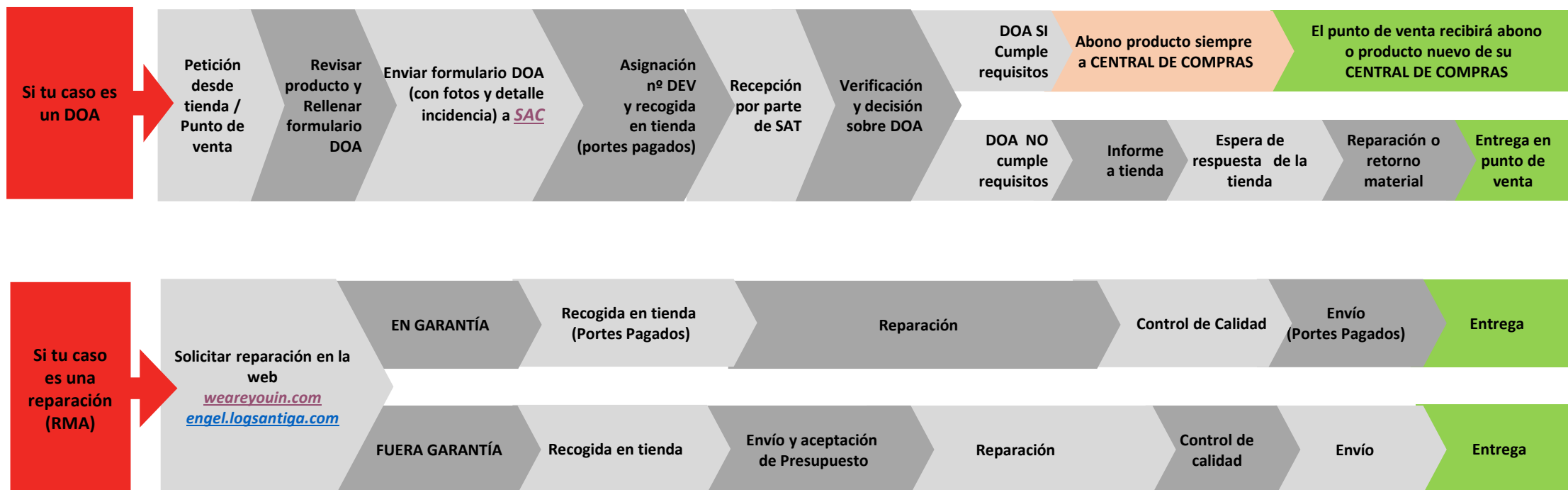
En este caso, nos pondremos en contacto con el cliente para informar que alguno de sus productos no cumple con los requisitos para gestionarlos como DOA. El cliente nos tendrá que indicar si quiere que pasemos a recoger los productos preaceptados. Con los productos rechazados, el cliente tendrá que decidir si quiere tramitarlos como RMA a través de la página web soporte.logisticasantiga.com o si en cambio, prefiere esperar y adjuntar todos los datos necesarios para enviar otra vez la documentación requerida para la preaceptación de la DOA.

¿Qué pasa si una vez recibido el DOA en nuestras instalaciones no corresponden los datos enviados con el material recibido?

Nos pondremos en contacto con el cliente para solicitar los datos del producto recibido, en caso de no facilitarnos los datos solicitados se tratará como si fuera un RMA y no un DOA.

¿Qué pasa si una vez recibido el DOA en nuestras instalaciones el servicio técnico no detecta el fallo?

Se informará al cliente de que no procede la DOA. El cliente se tendrá que encargar de recoger el producto por sus medios en nuestras instalaciones.



- ENVIO MATERIAL DESDE PUNTO DE VENTA
 - El producto debe estar correctamente empaquetado e indicando el nº de Devolución o RMA
 - En caso de DOA, debe incluir embalaje original y todos los accesorios
- RECEPCIÓN MATERIAL EN SAT
 - SAT es el único departamento autorizado a decidir si un producto es aceptado como DOA, y si cumple las condiciones de garantía
 - SAT verifica el número de serie y el registro de información del modelo
 - SAT registra todo el material recibido y el aspecto cosmético a su llegada. Fotografía o vídeo
 - SAT guardara los resultados de la inspección / reparación a la disposición del cliente
- COMUNICACIÓN y ASISTENCIA TÉCNICA
 - Para la marca Youin, se pone a disposición exclusiva del punto de venta, el email taller@weareyouin.com para asistencia técnica y solución de dudas.

Condiciones Servicio Postventa (SPV) para distribuidores ERSAXTRADE – 2021

Serán considerados DOA los equipos adquiridos que en los primeros 14 días naturales presenten un fallo o defecto en el mismo que inhabilita su funcionamiento, siempre y cuando el producto en perfecto estado sin rasguños, golpes, etc. Se devuelva con la caja original, completo con todos sus accesorios y manuales, y el número de serie del dispositivo debe de coincidir con el número de serie en la caja.

Devoluciones para abono

Procedimiento:

1. Tramitación de DOA. Solicitud directamente desde punto de venta

1.1 Condiciones:

- El plazo máximo 15 días desde que el consumidor final ha comprado el producto.
- El producto debe de encontrarse en perfecto estado (sin rayones, deterioro de la caja externa o señales de un mal uso del producto).
- El producto no puede constar en ningún historial de reparaciones.
- El producto debe de enviarse con su embalaje original y deberá incluir todos sus accesorios y manuales.

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

1.2 Para realizar la comprobación de dichos datos, se tendrá que rellenar una plantilla (adjuntamos dicha plantilla con el protocolo). Será OBLIGATORIO rellenar todos los campos obligatorios y adjuntar fotografías del producto donde queden reflejados el estado del producto (en caso de que se pueda señalar el fallo en la foto se deberá señalar) y su número de serie. También será OBLIGATORIO adjuntar la factura simplificada o el tique de compra. La solicitud de DOA con sus datos adjuntos ha de ser enviada a la dirección sac@ersaxtrade.com.

Una vez enviados todos los documentos requeridos estos se comprobarán y validarán por SAC de ERSAXTRADE, en caso de que todo sea correcto, se asignará un número de devolución y se procederá a generar la recogida del producto. **Esto no significa que la DOA este aceptado.**

2. Recogida de la mercancía.

Se facilitará el número de DOA para poder identificar el bulto. La mercancía debe ser referenciada individualmente con el Número de DOA y este debe de estar perfectamente visible en el exterior de la caja para que sea fácilmente identificado en su recepción en el almacén. Cuando venga el transportista a recoger el DOA, se le deberá de facilitar el número de DOA.

La recogida se realizará directamente en el punto de venta

3. Revisión técnica.

Una vez que haya llegado el producto a nuestras instalaciones, los técnicos se encargarán de revisar el producto, si dicho producto cumple con todas las condiciones exigidas en los anteriores apartados, se procederá a aceptar la devolución.

4. Abono.

En caso de ser aceptada la devolución, se procederá a generar el abono.

El abono siempre se realizará a la central de compras, que haya realizado el pedido inicial a ErsaxTrade.

Condiciones Servicio Postventa (SPV) para distribuidores ERSAXTRADE – 2021

Con el fin de agilizar el servicio Postventa del producto que se encuentre dentro del periodo de **garantía (24 meses para producto nuevo y 12 meses para producto reacondicionado)**, ERSAXTRADE procederá a aplicar el siguiente protocolo:

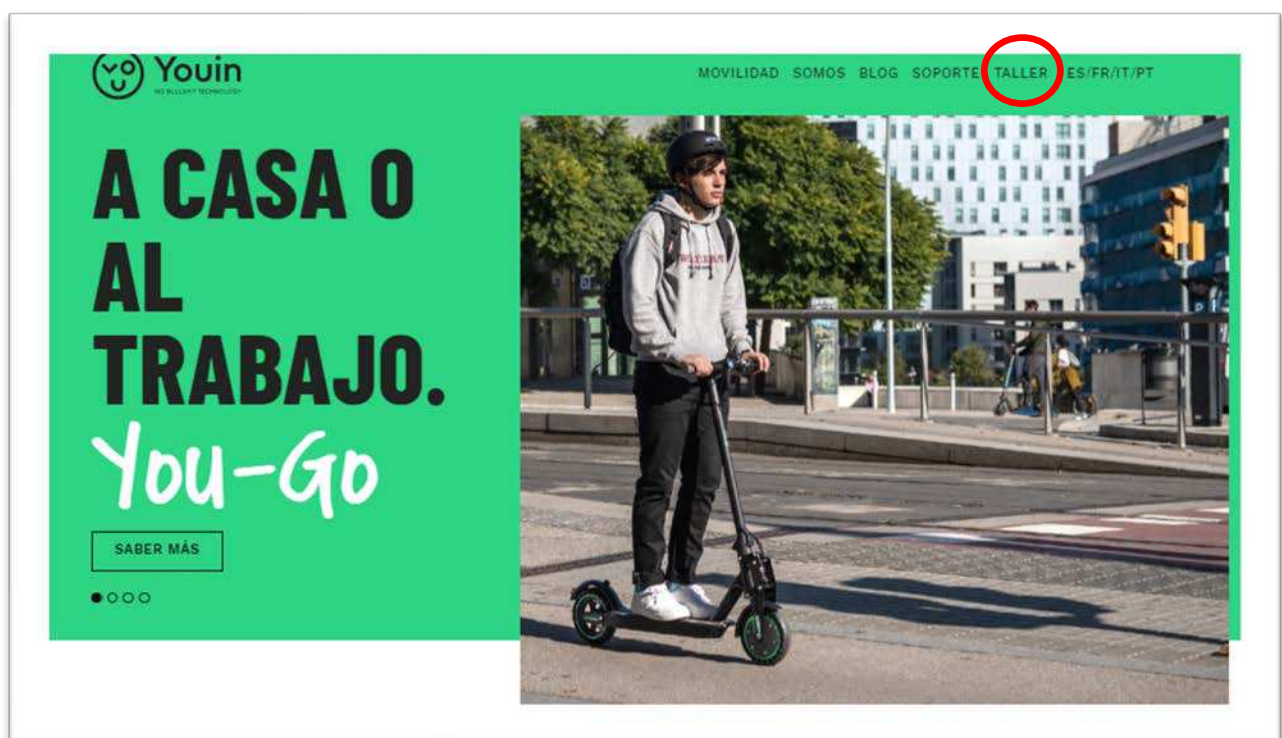
Reparaciones en Garantía

Procedimiento:

1. Tramitación de RMA productos marca YOUIN

Recomendamos que el usuario final realice directamente el proceso de petición de RMA con nosotros. También facilitamos la opción de que se pueda realizar la petición desde el punto de venta.

Acceder a la página web <https://weareyouin.com/> apartado **Taller**



Rellenar el formulario.

En 24h laborables contactaremos con el solicitante para facilitarle un nº de RMA.

Se gestionará la correspondiente recogida.

En un periodo máximo de 7 días laborables se realizará la reparación del producto.

Se devolverá el producto a la dirección escogida por el cliente.

Si el producto está en garantía, la recogida y el envío se realizará a portes pagados.

Además, se pone a disposición exclusiva del punto de venta **YOUIN**, el email **taller@weareyouin.com** para asistencia técnica y solución de dudas.

2. Tramitación de RMA resto de productos

Disponemos de 3 formas de contacto con nuestro equipo de Atención al cliente SPV:

-Herramienta de creación de RMAs (<http://soporte.logisticasantiga.com>)

-Chat online (L-J de 8 a 14 y de 15:30-18:30. V de 8 a 14)

-Correo electrónico: sac@ersaxtrade.com

-Teléfono: con el fin de agilizar el servicio de atención al cliente, no se proporciona el teléfono como vía de comunicación y se priorizan las vías anteriormente citadas.

Para usar la herramienta de creación de RMAs, deberá presionar sobre la marca/gama para la que desea tramitar una reparación en garantía.

La herramienta de chat online la podrán localizar en la parte inferior derecha de la página principal, donde le ayudarán con dudas que tengan sobre su reparación, el proceso de creación de RMAs o cualquier duda técnica sobre su producto.

Finalmente, para contactar con nosotros vía mail, deberán presionar donde dice “Contacta con nosotros” debajo de la marca sobre la que desea realizar la consulta.



Una vez en el entorno para creación de RMAs, deberán seleccionar el icono “Cliente Profesional / Tiendas”. Recuerde que deberá estar dado de alta como cliente ERSAX TRADE antes de poder solicitar un RMA. De no estarlo, puede solicitarlo tal como le indicamos en la página. Del mismo modo, si no recuerda la contraseña podrá clicar en el enlace que le guiará al proceso de recuperación.



Para acceder a su entorno personal, deberá utilizar su número de cliente y contraseña facilitados por nuestro equipo de atención al cliente.

Una vez creada la solicitud, recibirá un aviso de recogida en las próximas 24-48h por la dirección indicada por ustedes. La reparación se llevará a cabo en nuestras instalaciones y le será devuelto a la misma en el menor tiempo posible. En caso de que la empresa de transporte no pase a retirar la mercancía en el plazo indicado, por favor, póngase en contacto con sac@ersaxtrade.com para que podamos averiguar qué ha podido suceder.

MUY IMPORTANTE:

- Todas las reparaciones tendrán 3 meses de garantía a no ser que se especifique lo contrario en el informe de reparación o en las condiciones específicas del producto.
- ERSAX TRADE, si lo considera, le pedirá que le facilite fotos del producto.
- Los equipos deben enviarse bien protegidos y únicamente con los accesorios relacionados con la avería. ERSAX TRADE no se hará responsable de daños o pérdidas durante el transporte por embalaje insuficiente.
- Es imprescindible adjuntar copia del tique de venta /factura de compra de cada aparato, nunca el original.
- El número o números de RMA debe/deben aparecer de forma visible en la parte exterior del embalaje.
- ERSAX TRADE no se responsabiliza de la conservación de los datos contenidos en la memoria de los equipos. Es responsabilidad del cliente efectuar una copia de seguridad previa al envío.
- En el caso de que se haya que elaborar un presupuesto porque el estado en que nos llega el producto no es correcto (manipulación, rotura, uso inadecuado, sin ticket...) y no está de acuerdo en repararlo, para recuperarlo, deberá abonar los portes que dependerán de su peso.
- Una vez reciba el producto reparado y tenga algún tipo de incidencia (daño oculto, falta de algún accesorio...) dispone de 24 horas para realizar la reclamación a sac@ersaxtrade.com