**PROTOCOLO DEVOLUCIÓN POR DOA DE HISENSE IBERIA PARA**

**GAMA BLANCA, AIRE ACONDICIONADO Y TELEVISIÓN**

1. **CONCEPTO DOA o GARANTÍA DE ORIGEN:**

Se admitirán como devolución o cambio de producto en concepto de Garantía de Origen o DOA (*Dead on Arrival Device*) aquellos productos de gama blanca, aire acondicionado y televisión que necesariamente cumplan con:

* 1. **PRODUCTO PREVENTA:**

Se especifica como **producto completamente nuevo**, sin utilizar, con el embalaje original y con todos sus accesorios.

***Se aceptarán*** productos que cumplan estás condiciones:

* + Ser un producto oficial importado por Hisense Iberia SLU, cuya fecha de fabricación sea hasta un **máximo de 12 meses** en el momento de realizar la solicitud.
  + Producto nuevo, con embalajes y accesorios completos.
  + Producto sin uso, ni de exposición.
  + Fecha de albarán de entrega en almacén de cliente inferior a cuatro (4) meses.
  + El número de serie (S/N) etiquetado en el producto deberá coincidir necesariamente con el que aparece en la caja original, sin tachaduras o modificaciones en las etiquetas.

***No se aceptarán*** productos en las siguientes condiciones:

• Con más de cuatro (4) meses desde fecha de factura y entrega.

• Golpeados o dañados en la descarga o manipulación inadecuada en almacén de cliente o punto de venta *(ver “ 2.6 incidencias en la entrega de mercancía” para detalles).*

* Que no hayan sido inspeccionados previamente por empresas colaboradoras y autorizadas de Hisense Iberia.

• Productos vendidos con condiciones comerciales específicas.

• El número de serie (S/N) del producto no coincide con el etiquetado en embalaje o bien las etiquetas originales están dañadas, modificadas o simplemente no están.

* 1. **PRODUCTO POSVENTA:**

Se especifica como productos vendidos al cliente final y que presentan una incidencia técnica (fallos de funcionamiento, no estéticos).

***Se aceptarán*** productos que cumplan estás condiciones:

* + Ser un producto oficial importado por HISENSE IBERIA SLU, cuya fecha de fabricación sea hasta un máximo de 12 meses en el momento de realizar la solicitud.
  + Se realice la solicitud en un **plazo máximo de 30** **días naturales (15 días de uso a cliente final y 15 dias tiempo logístico)** desde la fecha de compra y se adjunte documento acreditativo con la fecha de venta a cliente final (factura de compra o en su defecto albarán con número de serie S/N mecanizado).
  + Que presenten incidencia o fallo técnico/funcional demostrable.
  + El número de serie (S/N) etiquetado en el producto deberá coincidir necesariamente con el que aparece en la caja original, sin tachaduras o modificaciones en las etiquetas.

***No se aceptarán*** productos en las siguientes condiciones:

• Que funcionen correctamente y no presenten incidencia o fallo técnico.

• Incompletos (sin embalaje original, manuales, mandos, cables y/o accesorios).

* + El número de serie (S/N) del producto no coincide con el etiquetado en embalaje o factura de compra o bien las etiquetas originales están dañadas, modificadas o simplemente no están.

• Con daños producidos por transporte del cliente o incorrecta manipulación del mismo.

• Golpeados o dañados por negligencia del cliente.

• Procedentes de exposición, (salvo los que tengan aprobación específica y previa de Hisense Iberia).

* Que no hayan sido inspeccionados previamente por empresas colaboradoras y autorizadas de Hisense Iberia.
* El producto presenta señales de utilización incorrecta / mal uso o cualquier otra condición descrita en la tarjeta de garantía comercial que se adjunta con cada paquete de venta y que invalidarían la propia garantía comercial.

• Por fallos provocados por dispositivos o agentes externos.

• Por instalación incorrecta o defectuosa.

* Solicitudes que superen el plazo máximo de **30** **días naturales (15 días de uso a cliente final y 15 dias tiempo logístico)** desde la fecha de compra, transcurrido este plazo el equipo estará cubierto por la garantía legal.

Tanto para **preventa** como **posventa**, **no será aceptada** la solicitud de devolución o cambio de aquellos productos que una vez inspeccionados por empresas colaboradoras y autorizadas de Hisense Iberia incumplan cualquiera de las anteriores condiciones.

1. **PROCESO DE DEVOLUCIONES POR DOA o GARANTIA DE ORIGEN:**
   1. **SOLICITUD:**

* Todas las solicitudes se deberán cursar por correo electrónico y mediante las plantillas específicas a:

E-mail: devoluciones@hisenseiberia.com

*Teléfono de contacto (sólo para información del estado de la solicitud): 960 450 632*

* Una solicitud de devolución por DOA se considerará en trámite cuando el cliente reciba una comunicación de Hisense Iberia informando del número de devolución, lo cuál no significa que se autoriza y acepta la misma, sino el trámite necesario para inspeccionar el producto.
* El cliente (distribuidor o mayorista) será responsable de la recogida del producto en el punto de venta y el traslado a su almacén regional para centralizar los productos a inspeccionar.
* Con el objetivo de garantizar un servicio eficaz y eficiente a nuestros clientes, en el email de solicitud se deberá aportar la siguiente información:
  + En el Asunto: **Solicitud Devolución DOA y nombre del punto de venta/distribuidor/mayorista,**
  + Adjunto: **“ANEXO\_GAMA BLANCA\_AIRE\_TV\_solicitud\_HISENSE.xls”** completado con la información que se especifica.
* Una vez recibida la solicitud:
  + Se confirmará su solicitud y si es necesaria información adicional.
  + Se solicitará las fechas en las cuales el cliente permite realizar la verificación e inspección en sus instalaciones, los datos de contacto y la empresa autorizada por Hisense Iberia para realizar la inspección.
  1. **INSPECCIÓN:**
* Se realizará la **verificación e** **inspección del producto en las instalaciones del cliente** **(almacén regional, HUB**) por parte de las empresas colaboradoras y autorizadas por Hisense Iberia.
* El cliente tendrá los productos preparados, agrupados e identificados.
* Para cada dispositivo, en su caja individual, se deberá adjuntar:
  + Fotocopia de la factura de venta a usuario final (posventa) o albarán de entrega (preventa) que permita verificar el modelo y número de serie.
  + Completar con la información que se especifica, en:
    - **“ANEXO\_TV\_ solicitud individual\_HISENSE.doc”** para televisión.
    - **“ANEXO\_GAMA BLANCA Y AIRE\_ solicitud individual\_HISENSE.doc”** para lavadora, frio y aire acondicionado.
    1. **Inspección en punto de venta:**
* Cuando **un mismo punto de venta** solicite devolución por DOA para **tres (3)** o más productos, la **verificación e** **inspección de los productos** podrá realizarse en el punto de venta si así **se solicita expresamente por parte del cliente en la solicitud.**
* El proceso e información requerida será el mismo que si se realiza la inspección en almacén regional, HUB del cliente.

En el caso que **el cliente no autorice la inspección en sus instalaciones**, la misma **se realizará en las instalaciones de Hisense Iberia**.

* + 1. **Inspección en instalaciones de usuario final:**
* Excepcionalmente, cuando la solicitud de devolución por DOA de un producto se encuentre en las instalaciones de un usuario final, al ser necesaria la manipulación de los productos de Aire Acondicionado por personal ajeno a Hisense Iberia (Instalador), existe la posibilidad de que la avería no sea del producto, sino de la instalación, por lo tanto es obligatoria la visita del SAT (realizando las comprobaciones necesarias, verificando e identificando el defecto en instalación o producto) en casa de usuario final, acompañado por el instalador.
  1. **RESULTADO DE LA INSPECCIÓN:**

Al finalizar la inspección se le informará del resultado de la misma:

* + - * Si la **inspección se realizó en las instalaciones del cliente**, las opciones serán:
  + Cumple las condiciones devolución por DOA – Garantía de Origen: Se enviará al mayorista, distribuidor o punto de venta un paquete comercial nuevo o se realizará abono (dependiendo del acuerdo comercial vigente).
  + No cumple las condiciones devolución por DOA (por ejemplo faltan accesorios, se han superado los plazos, etc) pero el equipo presenta fallo cubierto en las condiciones de garantía legal: El equipo se repara en garantía por SAT autorizado in situ o se enviará a taller y se devolverá a origen. No se reacondicionará paquete comercial.
  + No cumple las condiciones devolución por DOA (por ejemplo faltan accesorios, se ha superado los plazos, no hay fallo técnico o funcional inherente al producto etc) ni está cubierto por la garantía legal (por ejemplo golpe, rotura, humedad, etc): Se dejará el paquete comercial en las mismas condiciones que estaba adjuntado informe DOA .
    - Se pasará un cargo al cliente de **30 €** por producto no aceptado en concepto de inspección (para inspección en instalaciones de usuario final).
* Si la **inspección se realizó en las instalaciones de Hisense Iberia** , las opciones serán:
  + Cumple las condiciones devolución por DOA – Garantía de Origen: Se enviará al mayorista, distribuidor o punto de venta, un paquete comercial nuevo o se realizará abono (dependiendo del acuerdo comercial vigente).
  + No cumple las condiciones DOA (por ejemplo faltan accesorios, se ha superado los plazos, no hay fallo técnico o funcional, etc) ni está cubierto por la garantía legal (por ejemplo golpe, rotura, humedad, etc): Se dejará el paquete comercial en las mismas condiciones que estaba adjuntado informe DOA.
    - Se pasará un cargo al mayorista de **60 €** por producto no aceptado en concepto de inspección y transporte.
  1. **RECOGIDA**
* Si la inspección del producto **se realiza en las instalaciones del cliente:**
  + Una vez inspeccionados, la empresa colaboradora de Hisense Iberia preparará aquellos productos autorizados para devolución o la reparación en garantía, y su posterior recogida por transportista designado por Hisense Iberia o empresa autorizada.
  + Hisense Iberia se pondrá en contacto con el cliente para concretar la fecha y la hora de la recogida del producto autorizado.
  + Se debe asegurar la presencia del transportista durante el proceso de recogida.
* Si la inspección del producto **no** **se realiza en las instalaciones del cliente:**
  + El producto debe estar preparado y embalado (será embalaje original en preventa) para su posterior recogida por el transportista designado por Hisense Iberia, si después de dos (2) intentos de recogida el transportista no pudiera recoger la mercancía por no estar preparada, Hisense Iberia procederá a realizar un cargo al cliente por el coste logístico correspondiente.
  + Se debe asegurar la presencia del transportista durante el proceso de recogida.
  + Todo aquel producto cuyo cambio o devolución **no haya sido autorizado por Hisense Iberia**, se notificará al cliente por correo electrónico o teléfono, para que **proceda a su recogida dentro de los 15 días naturales siguientes** desde la (notificación/recepción), de lo contrario, se procederá a la destrucción del mismo sin derecho a ningún tipo de abono o compensación a favor de cliente.
  1. **ABONO o CAMBIO DE PRODUCTO.**
* Hisense Iberia se pondrá en contacto con el cliente a través de correo electrónico/ teléfono para confirmar los datos del producto nuevo de cambio con la fecha prevista de entrega en las instalaciones de cliente o del abono (dependiendo del acuerdo comercial vigente).
* Se abonarán o cambiarán **únicamente** aquellos productos cuya devolución hubiera sido autorizada por Hisense Iberia.
* Hisense Iberia no aceptara ningún tipo de cargo de mercancía que no pueda ser justificado con albaranes de recogida Hisense.
* En el caso de abono/nota de crédito del producto, se abonará **al precio de la última factura de compra del producto** por parte de cliente a Hisense Iberia.
* Hisense Iberia **sólo realizará abonos/notas de crédito a clientes con los que tiene relación comercial directa**, nunca a terceros con los que pueda mantener una relación indirecta.
* Sólo se tramitarán solicitud de devolución por DOA para productos comercializados por Hisense Iberia SLU.
  1. **INCIDENCIAS EN LA ENTREGA DE MERCANCÍA**

Este apartado **no es, ni pretende** reflejarun protocolo logístico de entrega y recepción de pedidos, simplemente describe las condiciones generales por incidencias en la entrega para los cuales se tramitará solicitud devolución por DOA.

* **Embalaje defectuoso/golpeado o producto dañado que ES VISIBLE exteriormente:**
* Hisense Iberia se hará responsable de cualquier producto entregado con las siguientes deficiencias (embalaje defectuoso / golpeado o producto dañado) **siempre y cuando la causa no sea por manipulación inadecuada en la descarga o en las instalaciones del cliente** ysean consignados por escrito en el mismo momento de la entrega, al objeto de que se puedan complementar las pertinentes reclamaciones al transportista y/o partes del seguro en caso de siniestro.
* El cliente no aceptará la entrega de la mercancía afectada y se entregará al transportista para su retirada en ese mismo momento **y notificará por escrito al departamento de Logística de Hisense Iberia.**
* Para aquellos casos de **embalaje defectuoso / golpeado o producto dañado que sean visibles exteriormente** **pero no fueran descubiertos en la recepción de los mismos**, el cliente dispone de las **72 horas siguientes** a la recepción para **notificar por escrito al departamento de Logística de Hisense Iberia.**
* **Embalaje defectuoso/golpeado o producto dañado que NO ES VISIBLE exteriormente:**
* Para aquellos casos de **producto dañado que no sean sean visibles exteriormente y que no fueran descubiertos en la recepción de los mismos o dentro de las** **72 horas siguientes,** el cliente deberá seguir el proceso devolución por DOA descrito en este documento.

En todos estos casos (**embalaje defectuoso / golpeado o producto dañado)**, el cliente debe aportar fotos del producto donde se aprecie los defectos, daños o golpes y fotos del número de serie del producto.