

POLÍTICA POST VENTA PARA DISTRIBUCIÓN 2022

I. CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento define las condiciones del servicio post venta aplicables a los productos **ALCATEL** vendidos por ATLINKS EUROPE. Se aplica a los distribuidores/puntos de ventas que distribuyen productos en España.

II. GARANTÍA CONTRACTUAL

Los productos tienen la garantía legal establecida en España desde fecha de compra contra defectos de fabricación y/o vicios ocultos en condiciones normales de uso y **seis meses (6)** para las baterías.

Casos de exclusión de garantía:

- Productos dañados por un mal uso o utilización del producto no conforme a las instrucciones del manual de usuario;
- Por una conexión incorrecta o uso inadecuado del producto, en particular con accesorios incompatibles en los términos que constan en el manual de utilización;
- Por causa de que el producto haya sido abierto, modificado o equipado con piezas de sustitución no aprobadas;
- Número de serie borrado, ilegible o dañado;
- Desgaste normal, incluido el desgaste normal de accesorios, baterías y pantallas;
- Incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes en el área geográfica de utilización;
- Producto que ha sufrido un golpe o una caída;
- Daños resultantes de rayos, oscilaciones de energía, proximidad a una fuente de calor, radiación, agua, exposición a temperatura excesiva, humedad o otras condiciones ambientales o cualquier causa externa al producto;
- Negligencia o mantenimiento defectuoso,

- Daños causados por servicios de mantenimiento o reparación fuera de un centro homologado Atlinks.

III. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

Atlinks Europe garantiza el servicio posventa mediante **una línea propia de teléfono de atención al cliente (HELPLINE)** y contratando el servicio de asistencia técnica y reparación a la empresa ANOVO MADRID NORTE.

Antes de cualquier devolución, recomendamos que se verifique la avería del producto, ya que los productos que no presenten averías serán devueltos en su estado al remitente.

1. EQUIPOS DOA (DEAD ON ARRIVAL)

Se aplica a los equipos que resulten averiados dentro de los **15 primeros días (15)** después de su adquisición.

La solicitud de devolución se hará por el distribuidor/punto de venta a través del email posventaiberia@atlinks.com o mediante la línea telefónica **91.625.80.80**.

ANOVO Madrid Norte gestionará la recogida y repondrá en el plazo de 3 o 4 días los equipos averiados por equipos nuevos aptos para la venta. Los productos descatalogados serán sustituidos por modelos similares, previo acuerdo con el distribuidor/punto de venta. Sin gasto alguno.

El equipo se debe devolver COMPLETO, en su embalaje de origen, con los justificantes de adquisición y una nota del Cliente indicando "Devolución por Garantía de Origen", una descripción resumida de la avería y los datos del remitente (nombre, dirección y nº de teléfono)

2. EQUIPOS EN GARANTÍA

Se aplica en los demás casos de avería durante el periodo de garantía.

La solicitud de devolución se hace por el distribuidor/punto de venta a través del email posventaiberia@atlinks.com o mediante la línea telefónica **91.625.80.80**.



ANOVO MADRID NORTE gestionará la recogida y repondrá en el plazo de 3 o 4 días los equipos averiados por equipos nuevos aptos para la venta. Los productos descatalogados serán sustituidos por modelos similares, previo acuerdo con el distribuidor/punto de venta. Sin gasto alguno.

Para acogerse a este servicio, se debe devolver el equipo averiado con un justificante de la garantía (copia de la factura o tarjeta sellada y fechada por el vendedor) indicando los datos del remitente (nombre, dirección y nº de teléfono)

3. EQUIPOS FUERA DE GARANTÍA

Si el producto no estuviese cubierto por la garantía, recibirá un presupuesto de reparación por parte de ANOVO MADRID NORTE que detallará el coste de análisis y los costes logísticos.

El acuerdo de reparación se gestiona directamente entre el cliente y ANOVO MADRID NORTE

IV. LINEAS TELEFÓNICAS Y CORREO ELECTRÓNICO

----- DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS -----

ANOVO Madrid Norte

C/ Isla de la Alegranza (Naves 15-16)

28703 San Sebastián de Los Reyes – Madrid

91.625.80.80

posventaiberia@atlinks.com / att_cliente_madrid@anovo.es

----- SOPORTE TÉCNICO -----

¿Necesita ayuda con el producto? (pregunta técnica – instalación – configuración – manuales de usuario...)

Nuestra Hotline está disponible de lunes a sábado de las 8H00 a las 19H00:

Para España: 91.754.70.60

----- INFORMACIONES Y RECLAMACIONES -----

Para otro tipo de información/reclamación, puede enviar un email a:

spain-support@atlinks.com

Atlinks Europe
28 Boulevard Belle Rive
92500 Rueil-Malmaison - France
Tel. +33 (0)1 80 87 90 00 - Fax. +33 (0)1 80 87 90 01
www.alcatel-home.com