

# POLÍTICA POST VENTA 2020

## I. CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento define las condiciones del Servicio Post Venta aplicables a los productos de marca **SWISSVOICE**

## II. GARANTÍA CONTRACTUAL

Los productos tienen una garantía de **dos años (2) desde fecha de compra** contra defectos de fabricación y/o vicios ocultos en condiciones normales de uso.

Se excluyen de la garantía los productos dañados por un mal uso o utilización del producto no conforme a las instrucciones del manual de usuario.

## 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** después de su adquisición.

La solicitud de devolución se hará a través del email **att\_cliente\_madrid@anovo.es** o mediante la línea telefónica **902.103.001**.

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 cliente. 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.

ANOVO MADRID NORTE gestionará la recogida y repondrá en el plazo de 3 o 4 días los equipos averiados por mensajería a domicilio, sin gasto alguno para el cliente. La solicitud de devolución se hace a través del email **att\_cliente\_madrid@anovo.es** o mediante la línea telefónica **902.103.001**.

También se le ofrece la posibilidad de recogida y entrega en la tienda donde compró el equipo, o en un domicilio diferente, o bien el envió directamente por su cuenta, previo acuerdo con ANOVO MADRID NORTE.

Varios casos dependiendo de la referencia:

- **Productos de la gama "Corded" (teléfonos de sobremesa):** Los equipos averiados serán sustituidos por equipos nuevos aptos para la venta. Los productos descatalogados serán sustituidos por modelos similares, previo acuerdo con el cliente. Sin gasto alguno.
- **Productos de la gama "Inalámbrica DECT":** Los productos serán reparados y reenviados al cliente.
- **Productos de la gama «móviles»:** Los productos serán reparados y reenviados al cliente.

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. TELÉFONOS Y EMAILS DE CONTACTO**



### **CENTRO DE MANTENIMIENTO**

#### **ANOVO MADRID NORTE**

C/Isla de la Alegranza (Naves 15-16)  
28703 San Sebastián de Los Reyes – Madrid  
902.103.001  
**att\_cliente\_madrid@anovo.es**



### **HELPLINE**

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

Nuestra Helpline está disponible de **lunes a viernes de las 9H00 a las 17H30.**

Tel: **+34.902.636.296**