

## **POLÍTICA POST VENTA PARA DISTRIBUCIÓN 2022**

### **I. CAMPO DE APLICACIÓN**

Este documento define las condiciones del Servicio Post Venta aplicables a los productos de marca **SWISSVOICE** 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](mailto: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 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](mailto: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.

Existen varios casos según la referencia del producto:

- **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 distribuidor/punto de venta. Sin gasto alguno.
- **Productos de la gama "Inalámbrica DECT":** Los productos serán reparados y reenviados al distribuidor/punto de venta.
- **Productos de la gama «móviles»:** Los productos serán reparados y reenviados al distribuidor/punto de venta.

Para acogerse a este servicio, se debe devolver el equipo averiado con un justificante de la garantía 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

**91 625 80 80**

**posventaiberia@atlinks.com / 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.**

**+34.902.636.296**

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

**spain-support@atlinks.com**