

# Procedimiento para devolución de productos averiados:

Doc RMA 03F 30/9/2016

Gracias por utilizar nuestro servicio postventa de atención al cliente. Nuestra política de atención al cliente es mantener el 100% de satisfacción entre nuestros clientes.

En el caso excepcional de que el producto no le funciona correctamente consideramos 4 escenarios:

1. Deterioro físico del embalaje producido durante el envío.
2. DOA o Dead On Arrival, en el cual el producto no ha funcionado nunca.
3. Ha dejado de funcionar dentro del plazo de garantía
4. Ha dejado de funcionar fuera del plazo de garantía.

Para las devoluciones de productos han de recibir un número RMA que lo asigna únicamente nuestro Dpto. de servicio post-venta.

**Lea las instrucciones que vienen a continuación con atención:**

## 1.- DETERIORO FÍSICO DEL EMBALAJE

En caso de que haya recepcionado su pedido y detecta que el(los) embalajes de el/los producto(s) están deteriorados, rotos, en mal estado **solamente tiene 24 horas** para comunicar la incidencia a StudyPLAN® para abrir incidencia con el seguro de la mensajería para que se haga cargo de los daños. Si puede, rechace el pedido y llámenos por tlf al 914132261 indicando lo que ha pasado. Si está fuera de horario comercial, deje mensaje en el contestador.

StudyPLAN® no se hace responsable de productos que lleguen a los clientes en mal estado, deteriorados o con el embalaje abierto por culpa del posible mal trato o negligencia por parte de mensajerías contratados por el propio cliente (independientemente del sistema de mensajería seleccionado).

## 2.- DOA o DEAD ON ARRIVAL

En caso de que al instalar el producto, este no funciona se aplica el procedimiento DOA, donde ha de devolver el producto a StudyPLAN para ser sustituido por otro nuevo. Ha de solicitar también un número RMA indicando que se trata de una devolución por DOA. Desde la fecha de envío de la mercancía nueva el DOA tiene un plazo limitado de 15 días naturales. Si está fuera de este plazo de 15 días naturales, el producto se considera con avería y NO SE SUSTITUYE por producto nuevo.

## 3.- AVERÍA DENTRO DEL PLAZO DE GARANTÍA:

En caso de avería en los productos dentro del plazo de garantía, ha de rellenar el formulario que le enviará por email nuestro dpto de servicio técnico e intente explicar lo más detalladamente posible la avería que tiene en la ventana “Descripción de la avería”.

Algunos productos tienen el 1er año de garantía cubierto con una empresa externa e independiente de StudyPLAN. Tal es el caso de las impresoras 3D de XYZprinting donde la empresa encargada de la asistencia técnica durante el 1er año es ENAME (tlf.: 902787946).

StudyPLAN le enviará un formulario que ha de rellenar como **paso previo y obligatorio** para que StudyPLAN abra una incidencia y inicie las acciones correspondientes.

Compruebe que el producto averiado en cuestión esté cubierto por la garantía adjuntando la factura de compra. SIN FACTURA DE COMPRA, EL PRODUCTO SE CONSIDERA FUERA DE PLAZO DE GARANTÍA. El plazo de garantía puede variar según productos y fabricantes (desde 3 meses a 3 años) No podemos abrir una incidencia con el correspondiente número de devolución SIN SABER el motivo de la avería.

El formulario llegará directamente a nuestro **dpto. de servicio post-venta** y una vez recibido nos pondremos en contacto con Usted en el plazo de 48 horas para verificar el fallo. El técnico le pedirá que realice una serie de comprobaciones que le irá indicando por teléfono por lo cual ha de tener el producto a mano para seguir las instrucciones. Por tanto, es importante concretar **una hora exacta** para dicha comunicación telefónica por lo que ha de indicar la **“hora preferida de llamada”** en el formulario y disponer del tiempo necesario para atender a nuestro técnico. Tras comprobar la existencia de la avería, y solamente en el caso de que no se pueda resolver telefónicamente, el técnico le mandará por correo electrónico un número de devolución (Nº RMA) junto con las instrucciones a seguir para la devolución del producto.

Una vez recibido el producto averiado en StudyPLAN, el dpto. de soporte técnico se pondrá en contacto con Usted para confirmar el proceso a seguir y el plazo orientativo de solución de la incidencia.

Si el técnico detecta que el producto ha sido manipulado, abierto o modificado por personas ajenas al servicio técnico oficial queda automáticamente anulada la garantía, y se procederá como PRODUCTO FUERA DE PLAZO DE GARANTÍA.

A veces la fecha de la factura de compra no es indicativo de que el producto esté en garantía dado que hay piezas que tienen una garantía inferior a los 2 años legales. Es el caso de lámparas en proyectores, extrusores / motores / plataformas de impresión en impresoras 3D, lámparas LED etc.

#### **ADVERTENCIAS:**

No envíe NUNCA un producto averiado sin embalar adecuadamente (preferiblemente en su embalaje original), envíelo siempre con todas las piezas y cables.

NO ENVÍE NUNCA un producto sin disponer de un N° de devolución autorizado que le llegará por email. Ha de escribir claramente este número en el exterior del paquete.

PORTES: Los productos han de entregarse en mano en las oficinas de StudyPLAN o enviarse a PORTES PAGADOS por el cliente. Una vez reparado, StudyPLAN le devolverá el producto también a portes pagados salvo Ceuta, Melilla y Canarias que se enviará presupuesto de portes.

StudyPLAN NO ACEPTARÁ EN NINGÚN CASO envíos de productos a portes debidos que serán rechazados y devueltos a origen.

## **4.- AVERÍA FUERA DEL PLAZO DE GARANTÍA**

Si el producto o la pieza averiada está fuera de garantía (algunas piezas tienen una garantía limitada inferior al del producto en si) se le informará si la pieza averiada está dentro o fuera de garantía. En caso de que esté fuera de garantía se enviará presupuesto para que lo acepte formalmente como paso previo a la reparación.

StudyPLAN se reserva el derecho de aplicar un coste de mano de obra para la evaluación de reparaciones por lo que cualquier presupuesto puede tener un coste de estudio entre 25€ + IVA y 65 € + IVA en función del tiempo de técnico. El cliente queda obligado a abonar este importe en caso de no aceptación del presupuesto. En caso de aceptación del presupuesto el coste de elaboración de presupuesto quedará cancelada aplicando nota de abono en la factura.

Para cualquier aclaración, puede contactar con el servicio técnico post-venta de STudyPLAN en el tlf. 9143132261 o en el email [stecnico@studyplan.es](mailto:stecnico@studyplan.es)