

## Condiciones Servicio Postventa (SPV) para distribuidores Ersax Trade - 2015

---

Con el fin de agilizar el servicio Postventa del material que se encuentre dentro del periodo de **garantía (24 meses)**, ErsaxTrade procederá a aplicar el siguiente protocolo:

### 1.- Condiciones de devolución para abono

---

Se considera como devolución aquellos productos que hayan sido devueltos por el usuario final durante las primeras **2 semanas** desde la fecha indicada en el ticket de venta/factura. En necesario acumular un mínimo de 10 equipos o bien solicitar una recogida mensual.

#### Procedimiento:

- Solicite autorización de devolución vía mail al gestor de su cuenta. Recibirá una respuesta con el nº de RMA y la agencia de transportes retirará la mercancía en el plazo máximo de 7 días (dependiendo de la zona geográfica). Es muy importante que el nº de RMA aparezca de forma visible en la parte exterior de los bultos a recoger. Por favor, envíen solo el material autorizado.

#### Condiciones:

- Los equipos para devolución deben enviarse completos, con todos los accesorios, envoltorios, manuales y cajas originales.
- Cualquier manipulación del software/hardware original de nuestros productos, así como los golpes o fallos atribuibles a un mal uso por parte del cliente, quedan excluidos de la garantía.
- Es imprescindible adjuntar copia del ticket de venta/factura de cada aparato.
- ErsaxTrade realizará el correspondiente abono una vez recibida y verificada toda la mercancía incluida en la autorización.

**Muy importante: No se abonará ningún equipo que no cumpla con las condiciones arriba descritas.**

**Teléfono de contacto para devoluciones: Tel. 937346999**

### 2.- Condiciones Reparaciones /Cambios en garantía

---

Se considera como reparación/cambio, aquellos productos que hayan sido devueltos por el usuario final pasadas las primeras **2 semanas** desde la fecha indicada en el ticket de venta / factura.

Ersax Trade, establece dos procedimientos de tramitación:

#### 2.1 Distribuidor/tienda:

El distribuidor/tienda, debe tramitar reparación/cambio a través de nuestra web [www.ersaxtrade.com](http://www.ersaxtrade.com), accediendo al apartado de Soporte y clicando sobre el icono Cliente Profesional.

Cada centro cuenta con su propio código de usuario y contraseña (si no dispone del mismo, por favor solicítelo a su gestor comercial).

El distribuidor/tienda debe crear un RMA (autorización de reparación/cambio) por cada equipo. Una vez generados todos los RMA deseados, identifique los bultos con los números de RMA y espere a que la agencia ASM acuda a retirarlos.

## 2.2 Usuario final:

El usuario final también puede tramitar RMA de reparación/cambio a través de nuestra web [www.ersaxtrade.com](http://www.ersaxtrade.com), accediendo al apartado de Soporte y clicando sobre el icono Cliente Particular.

### **Muy importante:**

En todos los casos los equipos deben enviarse completos, con todos los accesorios, envoltorios, manuales y cajas originales y sin golpes o fallos evidentes debidos al mal uso del cliente.

Es imprescindible adjuntar copia del ticket de venta /factura de cada aparato.

El nº o números de RMA debe/deben aparecer de forma visible en la parte exterior de la caja.

### **Teléfono de contacto para reparaciones: Tel. 937346998**

Dicho protocolo aplica a las marcas distribuidas por ErsaxTrade:

- Tablets, teléfonos y Tv Engel
- Wearables Ora
- Smartphones Meizu

**Vigencia: A partir del 01/01/15**