

SAPPHIRA

Para solicitar asistencia técnica debe de enviar un email a: central@sapphiraestetica.es

En caso de que no podamos resolver su incidencia con nuestras indicaciones, deberá de enviar el equipo a la dirección que le indiquemos, rellene, imprima y adjunte esta hoja en el interior de la caja del equipo enviado.

Imprescindible adjuntar copia de la factura para equipos en garantía.

Fecha Solicitud:

Empresa:

Nombre del Cliente:

Dirección:

Población:

Provincia:

CP:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil:

e-mail:

Fecha de compra:

Nº serie:

Modelo:

Detalle Avería:

A RELLENAR POR SAPPHIRA

GARANTIA

SIN GARANTIA

Nº DE RMA

TRAMITADO POR:

FECHA:

SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA

SAPPHIRA

1.- CLASIFICACIÓN.

1.1.- EN GARANTIA: Se entiende EN GARANTIA el aparato que todavía no ha cumplido el plazo indicado de garantía desde el momento de su **venta por parte del distribuidor autorizado, acreditada esta por la correspondiente copia de la factura.** Por ejemplo, en el supuesto de un equipo que tenga garantía de dos años, si la antigüedad de la factura de compra del distribuidor autorizado es inferior al año, este equipo será tratado efectivamente EN GARANTIA. En caso contrario, es decir, si el equipo fue vendido por el distribuidor autorizado con anterioridad al plazo de un año, se clasificará SIN GARANTÍA, aunque exista una factura al usuario por parte de otro distribuidor con fecha inferior al citado plazo. Si aun así surgiera alguna duda sobre la garantía del equipo se recurrirá al listado de equipos vendidos por el fabricante. En el caso de que el aparato muestre signos de manipulación por personas ajenas al Servicio Técnico de SAPPHIRA, o sin autorización expresa y por escrito del mismo, el aparato pasará de forma automática a la consideración SIN GARANTIA.

Las averías provocadas por usar accesorios no originales de SAPPHIRA se consideran SIN GARANTIA.

1.2.- SIN GARANTIA: Se entiende SIN GARANTIA los aparatos que han superado el plazo de garantía indicado en el momento de su **venta por parte del distribuidor autorizado,** así como los que muestren signos de manipulación o mal uso, según se refiere en el apartado anterior.

2.- PROCEDIMIENTO.

2.1.- IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE REPARACIÓN.

Tras tener comunicación por parte de un cliente de una posible avería que requiera una intervención del S.A.T., se remitirá al mismo, habitualmente mediante fax o email arriba indicados, un **formulario** de solicitud de RMA, el cual deberá ser devuelto debidamente cumplimentado y adjuntando una copia de la factura de compra para los equipos en garantía.

Una vez recibido el formulario, se comprobará la veracidad de los datos, se completará por SAPPHIRA con su clasificación en uno de los dos tipos antes descritos y el número de RMA asignado. Posteriormente, se le reenviará al cliente por email.

2.2.- RECEPCION DE LA MERCANCIA.

No se aceptará ningún envío que sea remitido "a portes debidos" o si no muestra el número de RMA en su embalaje.

Tras la recepción de equipos en las condiciones indicadas, se procederá, en función del tipo de reparación, de la siguiente forma:

EN GARANTIA o DOA: Una vez reparado, se devolverá al cliente por nuestra agencia de transportes a "portes pagados", sin ningún coste adicional. Cuando se detecte una posible manipulación por personas ajenas al servicio técnico de SAPPHIRA la reparación se reclasificará como SIN GARANTIA.

SIN GARANTIA: Se enviará al cliente un presupuesto de la reparación por fax. Éste deberá notificar por escrito si acepta dicho presupuesto antes de quince días naturales, transcurridos los cuales sin contestación se considerará como no aceptado.

-SEGURIDAD DE LOS DATOS : Conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos, el cliente podrá, en todo momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso revocación del consentimiento en la referida Ley y demás normas que la desarrollan, escribiendo a nuestra dirección postal: C/ VELAZQUEZ 27 1º ext izq, 28001, Madrid (España) o de correo electrónico a: central@sapphiraestetica.es

En caso de aceptación del presupuesto y una vez efectuada la reparación, el cliente deberá abonarla al contando, mediante TRANSFERENCIA BANCARIA Sólo después de confirmar el pago de la reparación, será devuelto el equipo al cliente a "portes pagados". Si el cliente no acepta el presupuesto, deberá abonar el importe correspondiente a una hora de mano de obra(80€+ I.V.A). en concepto de gastos de presupuesto mediante transferencia previa o cheque bancario. Posteriormente, le será devuelto el equipo a su domicilio "a portes pagados".

Todas las reparaciones efectuadas tienen un periodo de garantía de 90 días naturales a contar desde la fecha de factura a excepción de las relacionadas con el software o cuando se manifestara mal uso o manipulación indebida por personal ajeno a este SAT (referirse a párrafos 2 y 3 del apartado 1.1).

Los equipos que, una vez reparados, no hayan sido abonados en un plazo de 15 días naturales desde la notificación de su reparación, quedarán en depósito en nuestras dependencias, pudiendo cargarse gastos de almacenaje para su retirada, siendo estos de 6 € diarios. Transcurridos 90 días naturales, pasarán a disposición de SAPPHIRA.

2.3.- COSTES.

Los costes del servicio técnico de SAPPHIRA son, en función del tipo de reparación:

EN GARANTIA. El cliente deberá enviar el equipo "a portes pagados" y se le devolverá "a portes pagados".

SIN GARANTIA. El cliente deberá enviar el equipo "a portes pagados" y se le devolverá también "a portes pagados". El cliente deberá abonar el coste de reparación mediante transferencia bancaria antes del envío del equipo. Si no acepta el presupuesto de la reparación, el cliente deberá abonar una hora de mano de obra + IVA mediante transferencia antes de la devolución del equipo. De no producirse el pago correspondiente, se aplicará lo previsto en el último párrafo del punto 2.2.

La hora de **mano de obra se facturará a razón de 80 € mas IVA,** siendo la mínima facturación de una hora y las fracciones también de una hora.

3.- DIRECCION DEL SERVICIO TECNICO:

Dependiendo de la localización y ciudad de residencia del cliente, SAPPHIRA indicará los datos del SERVICIO TECNICO mas cercano donde se deberá enviar el equipo, una vez hayamos recibido la solicitud de asistencia técnica.

4.- CLIENTES DE CANARIAS – CEUTA Y MELILLA.

Los clientes que tengan que realizar envíos desde fuera de península asumirán tanto los portes de ida como los de vuelta a excepción del Archipiélago Balear que se rige por las mismas normas que la península.

5.- OTROS.

Las presentes condiciones generales de venta, así como los contratos firmados, se rigen por la legislación aplicable. Cualquier litigio relativo a la interpretación o la ejecución de las condiciones y todo contrato firmado con un Cliente será de la exclusiva competencia de los Tribunales de Madrid.

Las partes no incluirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El incumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

SAPPHIRA se reserva el derecho de modificar estas condiciones sin previo aviso.