

PROTOCOLO POSTVENTA NAVEE/HIPERSERVICE

Navee ofrece 3 años de garantía a contar desde la fecha de compra por parte de cliente final. Batería 1 año. Para tramitar la garantía, **el cliente final** o el centro deberá contactar directamente con el Servicio Técnico, con presencia en todo el territorio nacional (incluyendo islas). En esta llamada, mail o información en web, se realizará un diagnóstico del problema, y si fuera necesario se dirigirá **al cliente al servicio oficial de zona o se procederá a o la** recogida en el domicilio del cliente o centro, sin ningún coste. Los datos de contacto del Servicio Técnico son:

- E-mail: hiperservice@hiperservice.com
- Teléfono: 918003025 de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, excepto festivos

La reparación y posterior entrega del equipo reparado en el domicilio del cliente tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recogida al cliente (salvo causas de fuerza mayor).

Reparaciones fuera de garantía

Si el producto presentara una avería no cubierta por la Garantía, se presupuestarán los gastos de envío (**si se han producido**) y reparación, quedando a la espera de aceptación o rechazo del presupuesto. En caso de rechazo, el plazo para retirar el producto fuera de garantía del SAT es de 30 días naturales a contar desde la fecha de elaboración del presupuesto. El SAT devolverá el equipo a tienda una vez reparado/rechazado el presupuesto, y emitirá la factura correspondiente.

El cliente final también podrá contactar con el SAT para solicitar los recambios necesarios.

CENTROS DE CANARIAS: Mismo procedimiento que en Península.

Procedimiento devolución por defectuoso (DOA)

Se podrán devolver al proveedor aquellos equipos defectuosos devueltos por cliente final dentro de los 15 primeros días tras su compra que cumpla las condiciones siguientes:

- El producto, sus accesorios y los embalajes deben estar en perfecto estado cosmético.
- El producto debe tener legible el SN tanto sobre el dispositivo como sobre el embalaje
- El artículo debe presentar una avería cubierta por la garantía. No están cubiertos por la garantía los golpes, roturas, oxidación, etc.
- El centro debe remitir copia del ticket de cliente final de menos de 15 días.