

Servicio
Postventa



NEW
POL®



• GARANTÍA.

Todos los aparatos **NEW POL** son de la máxima calidad. Han sido fabricados con la mayor atención en una de las líneas de producción más grandes y modernas de Europa y ha pasado por múltiples controles de calidad. En caso de avería, los aparatos están cubiertos por una amplia garantía y con una simple llamada se puede contactar con la red oficial de Servicio Técnico. Durante un periodo de 3 años tras la fecha de compra (ticket de compra o factura imprescindibles) esta garantía cubre desplazamientos, mano de obra y piezas para la reparación del aparato, según las condiciones especificadas en el documento de garantía.

Soporte a distribuidores: hiperservice@hiperservice.com

(reparaciones en garantía y fuera de garantía, repuestos, incidencias)

• PRODUCTOS IRREPARABLES EN GARANTÍA.

Para proceder a la destrucción y abono de productos irreparables en garantía necesitamos que nuestro distribuidor nos facilite PARTE DEL SAT OFICIAL que certifique que el producto presenta una avería IRREPARABLE cubierta por la garantía.

1. Nuestro distribuidor debe enviar correo electrónico a bmp@bmpline.es informando sobre la incidencia, adjuntando el PARTE de SAT OFICIAL NEW POL que certifique que el producto presenta una avería IRREPARABLE CUBIERTA POR LA GARANTÍA.
2. Una vez confirmados todos los datos el departamento post-venta enviará por correo electrónico la autorización (RMA) al distribuidor solicitándole el certificado de destrucción.
3. Nuestro distribuidor debe enviar correo electrónico a bmp@bmpline.es adjuntando CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN (marca, familia, modelo, número de serie, peso y fecha) emitido por un GESTOR DE RESIDUOS AUTORIZADO y se le enviará por correo electrónico el abono contable siempre por el mismo importe neto al que se le facturó esa unidad. Dicho abono será descontado del pago de su próximo encargo.



• PRODUCTOS IRREPARABLES GOLPEADOS TRANSPORTE.

Para proceder a la retirada y abono de productos irreparables golpeados transporte necesitamos que nuestro distribuidor nos facilite en las primeras 24 horas desde la entrega albarán de nuestra logística en el que hizo constar dicha incidencia.



- Nuestro distribuidor debe enviar en las primeras 24 horas desde la entrega correo electrónico a bmp@bmpline.es informando sobre la incidencia, con fotografías del producto embalado en las cuales se vean bien los daños, y el albarán de entrega donde anotó la incidencia.
- Una vez confirmados todos los datos el departamento post-venta dará orden a logística para que pasen a recoger el producto irreparable en la dirección que nos ha indicado nuestro distribuidor y se le enviará por correo electrónico el abono contable siempre por el mismo importe neto al que se le facturó esa unidad. Dicho abono será descontado del pago de su próximo encargo.

• PRODUCTOS IRREPARABLES GOLPEADOS FUERA DE PLAZO.

Para proceder a la retirada y abono de productos irreparables por golpe (lógicamente siempre productos nuevos sin estrenar) en que nuestro distribuidor no hizo constar la incidencia en el albarán de entrega y/o no nos la comunicó en las primeras 24 horas desde la entrega necesitamos que nuestro distribuidor nos facilite PARTE DE SAT OFICIAL que certifique que el producto presenta una avería IRREPARABLE no cubierta por la garantía. Esta es una solución excepcional para casos puntuales en los que hayan fallado los controles básicos antes reseñados por parte del distribuidor.

- Nuestro distribuidor debe enviar correo electrónico a bmp@bmpline.es informando sobre la incidencia, fotografías del producto en las cuales se vean bien los daños y PARTE de SAT OFICIAL en el que quede claro que el producto presenta golpe/s que el SAT no puede reparar y por tanto se convierte en un IRREPARABLE no cubierto por la garantía ni por el seguro de nuestro transporte. Debe indicar también dirección para la recogida de la mercancía, persona de contacto y número de teléfono, así como el horario en el que se puede realizar la recogida.
- Una vez confirmados todos los datos el departamento post-venta dará orden a logística para que pasen a recoger el producto irreparable en la dirección que nos ha indicado nuestro distribuidor y se le enviará por correo electrónico el abono contable equivalente al 90% del importe neto al que se le facturó esa unidad. Dicho abono será descontado del pago de su próximo encargo.

www.bmpline.es

