

Protocolo para trámite de incidencias

TRAMITAR UNA INCIDENCIA:

- Dirigirse a través del email sat-general@e-motionp.com a nuestro S.A.T. con la siguiente información:

- * Formulario de incidencias completamente relleno
- * Foto y/o video del producto donde se vea el defecto
- * Comprobante de compra

- Una vez comprobada toda la información, nuestro S.A.T. proporcionará un número de RMA o un número de DEVOLUCIÓN

En el caso de un RMA, se gestionará la recogida del producto para su reparación o sustitución en el día y hora acordado. Deberá embalar y colocar en un lugar visible en número proporcionado.

En el caso de una DEVOLUCIÓN, el producto deberá ser enviado a portes pagados. Deberá embalar y colocar en un lugar visible en número proporcionado.

- En el caso de tratarse de incidencias correspondientes a accesorios, se enviarán directamente sin necesidad de recoger el producto.

DEVOLUCIONES:

Sólo se aceptarán si el producto está en perfectas condiciones, sin uso, perfectamente embalado, y previa comprobación en nuestras instalaciones.

GASTOS DE TRANSPORTE:

Los gastos de transporte NO serán asumidos por el S.A.T. en los siguientes casos:

- Productos fuera de garantía
- Cuando el defecto sea de equilibrado (deberá de realizarse en tienda de origen)
- En productos que presenten mal uso o manipulación
- En el caso de tratarse de devoluciones aceptadas