



ASSISTENZA PER RIVENDITORI:

Qualsiasi reclamo relativo all'assistenza deve essere inoltrato direttamente dal punto vendita a:

satintl@cecotec.es con tutte le informazioni relative al prodotto:

- codice
- motivo della richiesta di assistenza
- difetto riscontrato
- scontrini e fatture di acquisto
- indirizzo completo per il ritiro, nome, cognome di una persona di riferimento, con telefono e mail e Gruppo di cui siete Soci

IMPORTANTE!!!! l'indirizzo di ritiro del prodotto dev'essere ben specificato.

N.B.: Il prodotto sarà riconsegnato presso il P.V. che ha inoltrato la richiesta di assistenza.



DOA

Per **TUTTI I PRODOTTI CHE VENGONO RESTITUITI AL PUNTO VENDITA:**

La sostituzione del **DOA durante i primi 15 giorni dall'acquisto del prodotto** deve essere richiesta dal p.v.a: satintl@cecotec.es e devolucionesempresas@cecotec.es

I requisiti per l'accettazione sono specificati di seguito:

- Ragione sociale
- Email e numero di telefono della persona di riferimento
- Numero di prodotto e di serie
- Data di acquisto e ricevuta di acquisto
- Precedente RMA (se presente)
- Indirizzo completo per il ritiro (con numero telefonico, mail e orari/giorni di chiusura del p.v.)
- Descrizione del guasto presentato sul prodotto

Il periodo abituale per l'assegnazione dell'**RMA**, una volta che tutte le informazioni sono disponibili, è di circa **5 giorni lavorativi**. Una volta che il prodotto arriva presso le nostre strutture, l'incidente verrà analizzato e verificato il **DOA**.



ASSISTENZA PER CLIENTE FINALE:

Chiamare il numero 02.87368947

Il cliente riceverà tutte le informazioni relative alla gestione dell'assistenza, dal ritiro fino alla riconsegna del prodotto riparato.

In questo caso, il punto vendita non potrà chiamare il numero telefonico al posto del cliente finale, deve farlo quest'ultimo, **in autonomia**.