

Política de devoluciones

Si no quedas satisfecho, puedes efectuar la devolución de tus compras realizadas en www.teknosathuelva.es en la propia web o en nuestra tienda física en C/ Magallanes nº2 de Huelva.

En las compras realizadas por nuestra web, deberás contactar previamente con nuestro servicio de atención al cliente, en el teléfono **959 811 013**, o por e-mail en tienda@teknosathuelva.es, quien te remitirá un número de devolución junto con el formulario, que tendrás que cumplimentar y devolvernos por e-mail.

En cambio, los artículos adquiridos en la tienda física no pueden ser devueltos por la web, por lo que sólo aceptaremos la tramitación única y exclusivamente por esta vía. Los mismos serán recepcionados directamente y se realizará el formulario de devolución en ese preciso momento.

Las circunstancias que pueden provocar la devolución son las siguientes.

- Devolución por entrega defectuosa (máximo 48 horas)
- Garantía por avería
- Devolución comercial (máximo 5 días)

Devolución por entrega defectuosa

Se produce cuando el producto entregado no coincide con el especificado en el pedido, ya sea por modelo o marca, o bien a sido golpeado y dañado externamente, durante su envío.

Si esto ocurriera el cliente debe comunicarlo a la empresa en un plazo inferior a 48 horas desde la recepción del artículo mediante teléfono o e-mail. Si recibió el embalaje dañado es muy importante que lo indique en el albarán de entrega del transportista en el momento de la recepción.

El procedimiento habitual para este caso será el siguiente.

- El cliente informara mediante e-mail o llamada telefónica el motivo de la devolución,
- La empresa enviara el formulario de devolución con el número de devolución que debe indicar en el embalaje. El producto debe ir en su caja original con todos los accesorios y manuales.
- Nosotros le enviaremos un transportista a su domicilio para la recogida y procederemos a enviarle el producto correcto.
- A lo largo del proceso le mantendremos informado a través de correo electrónico.
- Solo se le será facturado el primer envío, haciéndonos cargo de los portes correspondientes de la devolución y nuevo envío.

Si el cliente deseara efectuar un cambio por otro artículo, los gastos de devolución y nuevo envío serán asumidos por este.

Garantía por avería

Se produce cuando el producto no funciona correctamente o ha dejado de hacerlo debido a un problema técnico dentro del plazo establecido por la ley de garantías,

2 años de garantía para cliente final y 1 año de garantía para distribuidores.

Para tramitar una garantía es **imprescindible** adjuntar una copia de la factura de compra.

Los productos quedaran fuera de garantía por los siguientes motivos:

- Si han recibido, una vez entregados al cliente, algún deterioro por hechos externos, accidentes, mal uso o seguimiento de las instrucciones o cambio en las tensiones eléctricas.
- Si resultan dañados por realizar una incorrecta configuración o instalación del software, hardware y periféricos, por parte del cliente.
- Si se produce una avería provocada por un componente no suministrado por nosotros.
- En su caso, si la condiciones generales impuestas por el fabricante para un producto así lo indicasen.

El procedimiento habitual para este caso será el siguiente.

- Entrar en la web y descargar el formulario de RMA.
- Rellenar el formulario, con el nº de referencia del artículo, causa de la avería lo más detallada posible (los artículos con la descripción “no funciona” ó “no hace nada” ó “no va” serán automáticamente devueltos y los portes irán a cargo del cliente).
- Indicar dirección de recogida del producto defectuoso, pues **TODO ENVÍO DE PRODUCTOS EN GARANTIA RECIBIDO POR OTRA AGENCIA DISTINTA DE LA REMITIDA POR TEKNOSAT HUELVA, SERÁ RECHAZADO Y/O DEVUELTO A PORTES DEBIDOS A SU REMITENTE.**
- Adjuntar una copia de la factura o ticket de compra del artículo.
- En el tiempo de tramitación de la avería, el cliente será informado del estado del producto.

En este tipo de devolución, los gastos de transporte hacia nuestros almacenes correrán a cargo de Teknosat Huelva.

Devolución Comercial

Se produce cuando el cliente desea devolver cualquier producto sin que exista ningún tipo de incidencia, o que el producto, aunque corresponde exactamente con la descripción y foto de nuestra web, no es del agrado del comprador. El plazo máximo para comunicar esta devolución es de **3 días naturales desde la recepción del artículo.** En caso de ser festivo, dejar constancia por e-mail la intención de la devolución comercial a devoluciones@teknosathuelva.es

El pago se hará con un cheque abono por el importe del artículo sin caducidad alguna para la compra de otro artículo tanto en web como en tienda, **nunca con dinero en metálico.**

Una vez lo hayamos recibido, procederemos a tramitar la devolución.

El procedimiento habitual en este caso será el siguiente.

- Al contactar con nosotros, le comunicaremos la aceptación de la devolución, y las instrucciones para el embalaje del producto.
- Deberá entregarnos el producto **antes de 4 días naturales** desde la fecha en que fue comunicada la aceptación de la devolución, mediante sus propios medios a PORTES PAGADOS. **Fuera de ese plazo no se admitirá la devolución.**

La devolución no será aplicable a productos desprecintados, sin su embalaje original completo, dañados, o de fácil reproducción o copia (software, cd's, etc.), impresoras con los cartuchos/tóneres instalados, artículos de montaje (discos duros, tarjetas de memoria, módulos RAM, etc.) o productos en blíster con el embalaje roto o abierto, portátiles con el precinto roto.

Los productos tienen que llegar en el **mismo estado en el que se enviaron**, es decir, no deben tener ningún tipo de información introducida (claves, etc.), deben ir con todos los componentes de mismo, Si no se cumplen estas condiciones el producto será devuelto inmediatamente al cliente y no se aceptará dicha devolución.

En el caso de ser un regalo: podrá cambiarse si el producto no ha sido desprecintado y siempre que este en perfectas condiciones. Nunca se reembolsará el importe de la compra pero sí podrá efectuarse el cambio por otro artículo del mismo precio o superior. Si no es el caso, se le emitirá un cheque abono sin caducidad por el valor del artículo.

Toda devolución comercial debe remitirse por agencia de transporte, con nº de seguimiento de envío y portes pagados.