

GUÍA PORTAL CLIENTE: REGISTRO, POSTVENTA Y TIENDA



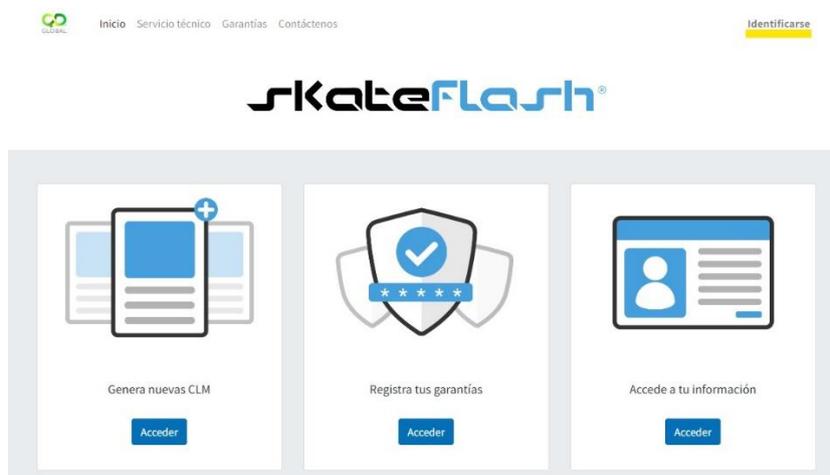
- Teléfono contacto: (Lunes a Viernes: 09 a 14h): 96 31 44 301
- Correo información general: info@skateflash.com
- Correo postventa cliente particular: warranty@skateflash.com
- Correo postventa cliente profesional: sat@skateflash.com
- Correo consulta repuestos: spareparts@skateflash.com

Contenido

1. REGISTRO EN EL PORTAL CLIENTE	2
2. ACCESO AL PORTAL CLIENTE, UNA VEZ VALIDADA LA CUENTA:.....	3
3. POSTVENTA. PORTAL CLM.....	4
4. POSTVENTA. GARANTÍAS.....	8
5. TIENDA: COMPRA DE REPUESTOS, ACCESORIOS Y PRODUCTOS EN CARTERA.....	9
6. CONDICIONES DE VENTA SKATEFLASH.....	11
7. CONDICIONES NACIONALES DE GARANTÍA PATINETES/BICIS	12

1. REGISTRO EN EL PORTAL CLIENTE

- Acceder a: <https://b2b.skateflash.com/>
- Seleccionar: **Identificarse** | *¿No tienes una cuenta?*



Correo electrónico

Contraseña

Iniciar sesión

[¿No tienes una cuenta?](#)

[Restablecer contraseña](#)

- Rellenar los datos en los campos indicados. Todos los campos son obligatorios, salvo dirección de facturación y de envío.
 - Si quieres ser *Dropshipper*, contacta con nosotros en el email info@skateflash.com y te tramitaremos el alta.
 - **Tipo:** Seleccionar *Particular* o *Compañía*. En caso de *Compañía*, adjuntar por favor el *Modelo 036/037*.
 - **NIF:** Debe introducirse con el ES delante del número, tanto para CIF o DNI/NIE.
 - **Nombre:** En caso de *Compañía*, se debe indicar también *Nombre comercial*
 - **País:** seleccionar país
 - **Tu correo:** indicar correo para el acceso al portal
 - **Contraseña y Confirmar contraseña:** indicar contraseña
 - **Ciudad, C.P y Calle:** indicar dirección completa
 - **Teléfono y móvil:** indicar dos contactos
 - **Dirección de facturación y Dirección de envío:** seleccionar y rellenar únicamente en caso de que sea diferente a la dirección fiscal.
 - Una vez se rellenan todos los campos, seleccionar **Registrarse**:

Si quieres ser Dropshipper, contacta con nosotros en info@skateflash.com antes de darte de alta

Tipo *
Particular

Ciudad *

Documentos adjuntos
Elegir archivos Ninguno archivo selec.

C.P. *

NIF *
ESA23423412

Calle *

Nombre *
Ej. John Doe

Teléfono *

Pais *
Seleccionar...

Móvil *

Tu correo *

Contraseña *

Confirmar contraseña *

Dirección de facturación

Dirección de envío

[Registrarse](#)

¿Ya tienes una cuenta?

- Al registrarse, aparece un mensaje donde se indica que la cuenta se ha creado y se revisará internamente. En cuanto esté activa, se enviará al correo un email de confirmación.

Cuenta creada con éxito



Tu cuenta está en proceso de validación. Un comercial validará tus datos y activará el acceso

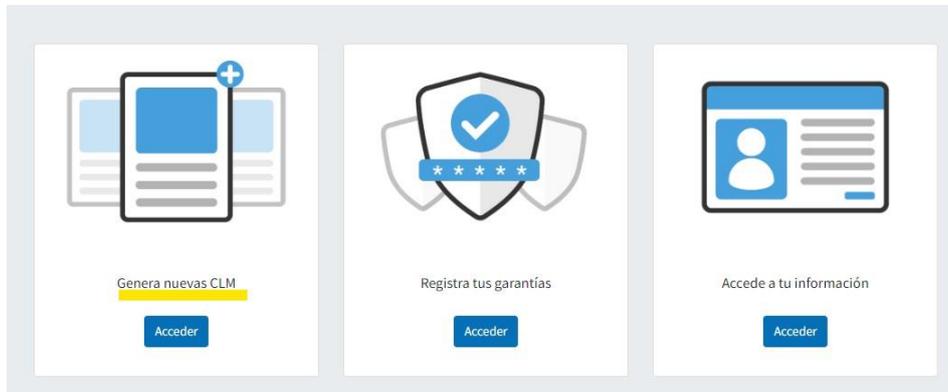
2. ACCESO AL PORTAL CLIENTE, UNA VEZ VALIDADA LA CUENTA:

- Acceder a: <https://b2b.skateflash.com/web/login>
- Indicar **Correo electrónico** y **Contraseña** con las cuales se ha realizado el alta
- Menú del Portal Cliente: podrá visualizar
 - **Presupuestos:** historial de pedidos SO
 - **Pedidos de ventas:** historial de pedidos
 - **Pedidos de compra:** historial de pedidos
 - **Reclamaciones:** historial de casos de postventa y su estado (CLMs)
 - **Facturas:** historial de facturas
 - **Garantías:** garantías registradas

 Inicio Servicio técnico Garantías Contáctenos Tienda

Documentos	
Presupuestos	4
Pedidos de ventas	0
Pedidos de compra	0
Reclamaciones	
Facturas	0
Garantías	

3. POSTVENTA. PORTAL CLM



- Para abrir una nueva reclamación CLM, se puede hacer de dos formas:
 - Seleccionar: **Inicio | Genera nuevas CLM | Acceder**
 - O Seleccionar del menú superior: **Servicio técnico**

Portal CLM

Producto	Select product
Fecha de compra	dd/mm/aaaa
Método de envío	
Dirección de envío	[Jose pruebas] sfsdfd 3 46870 Ontinyent Valencia España
Factura	
Imágenes del producto	
Referencia cliente	
Nº serie	
Embalaje	
Protección	
<input type="checkbox"/> Cargador	
<input type="checkbox"/> Manual	
Envío producto	
<input type="checkbox"/> ¿Se enciende?	
Estado de producto	
Observaciones	
<input type="checkbox"/> He leído y acepto las condiciones de uso	
<input type="button" value="Aceptar"/>	

➤ Rellenar todos los campos del Portal CLM:

- **Producto:** seleccionar el producto correspondiente. Se puede realizar búsqueda por nombre o EAN.
- **Fecha de compra:** introducir la fecha de compra del producto según la factura de compra original. Es imprescindible disponer de la factura para poder gestionar una garantía. Esta información determinará si se trata de un proceso DOA (Sustitución) o RMA (Reparación).
- **Método de envío:** seleccionar el tipo de recogida / envío. Cada equipo debe estar correctamente preparado y protegido e identificado con el nº de CLM correspondiente. Importante tener en cuenta que la garantía cubre únicamente defectos de fábrica. Si finalmente un patín se encuentra fuera de garantía, se emitiría presupuesto para la reparación y el cliente debe cubrir todos los gastos relacionados: repuestos, mano de obra y gastos de transporte. Si la recogida se ha realizado por nuestra agencia, el cliente debe abonar los gastos de transporte (según tarifa vigente), independiente de si acepta o rechaza el presupuesto de reparación para recuperar su equipo.

Método de envío

Dirección de envío

Factura

- **Envío por mis medios:** si el cliente prefiere gestionar el envío y recogida por sus medios. Debe indicarnos por correo la agencia y tracking. La dirección de envío es:
 SKATEFLASH S.L.
 C/ Agrillent, 13 Pol. Ind "El Altet"
 46870 Ontinyent
 Horario: 09 a 14h y 16 a 17h
- **Solicito recogida a bulto:** la opción más frecuente. Realizamos la recogida por nuestra agencia. En caso de fuera de garantía, el cliente deberá asumir los gastos de transporte relacionados según tarifa vigente.
- **Solicito recogida por pallet:** servicio destinado a profesionales. El cliente profesional debe crear los CLMs con esta opción y posteriormente indicarnos por correo el nº de pallets preparados, así como el contenido de los mismos (packing list) y nosotros gestionaremos la recogida.
- **Dirección de envío:** aparece predeterminada la dirección que se indicó en el alta; se recoge y entrega en la misma dirección. Si desea que la recogida y posterior envío se realice en una dirección distinta

Dirección de envío

Factura

(para ventas online), despliegue y seleccione **Nueva direccion:**

Rellenar todos los campos:

Dirección de envío

Nueva dirección

Nombre

Calle

Código postal

Ciudad

Estado

País

- **Factura:** imprescindible adjuntar la factura de compra para gestionar la garantía.

Factura

Imágenes del producto

Referencia cliente

Si tengo la factura

No tengo la factura

Seleccionar archivo

- **Si tengo la factura:** si dispone de la factura, seleccione esta opción y en adjunte el archivo.
- **No tengo la factura:** al no disponer de factura, se gestionará fuera de garantía. Independientemente de que el cliente acepte o rechace dicho presupuesto, tendrá que asumir los gastos de transporte relacionados, según tarifa vigente (si se ha gestionado por nuestra agencia)

Al no tener la factura, acepto los costes derivados de las reparaciones fuera de garantía (costes de transporte, diagnóstico, mano de obra y repuestos) que pudieran surgir

- **Imágenes del producto:** se debe adjuntar mínimo una imagen del equipo completo. Es recomendable facilitar varias imágenes para confirmar el estado del equipo / avería.
 - **Referencia cliente:** campo opcional, recomendable para cliente profesional para indicar la referencia interna que usan para la identificación del equipo.
 - **Nº serie:** Imprescindible indicar el nº de serie (escribirlo todo junto, sin espacios). Se encuentra en la base de su patín.
 - **Embalaje:** Indicar tipo de embalaje con el que enviará su patín.
 - **Protección:** Seleccionar tipo y estado
 - **Cargador:** marcar en caso de que se envíe junto al patín
 - **Manual:** marcar en caso de que se envíe junto al patín
 - **Envío producto:** Seleccionar completo o falta alguna pieza. En caso de que falte, indicar cual.
 - **¿Se enciende?:** marcar en caso que encienda
 - **Estado del producto:** seleccionar estado
 - **Observaciones:** Indicar la avería o problema que presenta el patín, especificando cualquier fallo detectado o en qué momento se produce. Esto ayudará a un mejor diagnóstico por parte del Servicio Técnico (SAT). Si el producto ha estado anteriormente en el SAT, por favor, indicar el nº de CLM anterior.
- Una vez rellenados todos los campos, marque “He leído y acepto las condiciones de uso” (por favor, leerlas previamente), seleccione **Aceptar** el sistema le devolverá el siguiente mensaje, indicando el nº de referencia de su incidencia, CLMXXXXX.

- Anote este número de referencia para cualquier consulta posterior. Le mantendremos informado de cualquier cambio de estado de su CLM en el correo electrónico.
- El producto debe prepararse con su caja, embalaje y accesorios originales, o en su defecto con un embalaje apropiado, adecuado a sus medidas y correctamente protegido. En caso contrario, SkateFlash no se hace responsable de ningún daño que pueda ocurrir en el transporte, siendo responsabilidad total del cliente. El uso de un embalaje que no se ajusta a sus medidas puede suponer un sobrecoste del transporte que se repercutirá al cliente. Por favor, identifique el bulto con el nº de CLM.
- Posteriormente, también puede visualizar el estado de sus reclamaciones desde el Portal Cliente, accediendo a **Inicio | Accede a tu información | Reclamaciones**. Si entra en el CLM, puede ver el estado del mismo, así como comunicarse con el Servicio Técnico de forma directa a través de mensajes.

GLOBAL Inicio Servicio técnico Garantías Contáctenos Tienda

Documentos

Presupuestos	4
Pedidos de ventas	0
Pedidos de compra	0
Reclamaciones	3
Facturas	0
Garantías	

Reclamaciones

Reclamaciones / CLM9157 Estado: **NUEVO**

CLM9157 : CLM9157 RMA: [A10] Skateflash A10

Referencia cliente
Fecha
EAN13
Producto
Fecha de compra
Creado por
Método de envío
Dirección de envío

Descripción

Documentos adjuntos

Histórico de mensajes y comunicaciones

No hay comentarios por ahora

Buenos días,
Quería saber el estado del CLM.

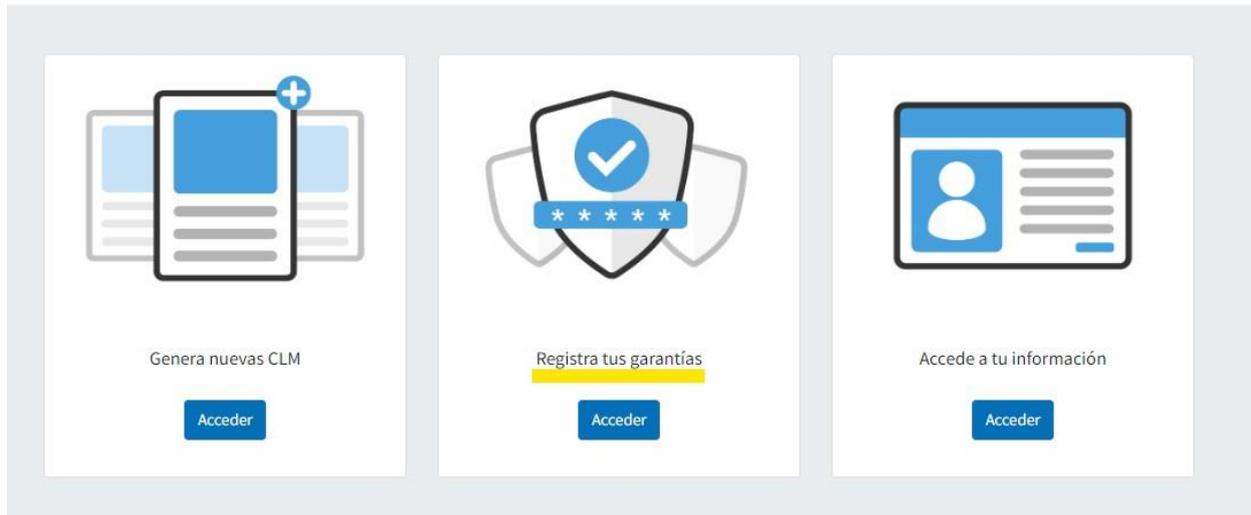
Un saludo.

Enviar

4. POSTVENTA. GARANTÍAS

[Inicio](#)[Servicio técnico](#)[Garantías](#)[Contáctenos](#)[Tienda](#)

skateFLASH®



- Para registrar la garantía, se puede hacer de dos formas:
 - Seleccionar: **Inicio | Registra tus garantías | Acceder**
 - O seleccionar del menú superior: **Garantías**
- Debes indicar el nº de serie de tu producto y clicar en la lupa:

Buscar número de serie

- Posteriormente, rellenar los campos y adjuntar la factura de compra (imprescindible):

Registrar garantía de producto

Número de serie	<input type="text" value="EST83610V121080537"/>
Fecha de compra	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
Documento de compra	<input type="button" value="Elegir archivos"/> Ninguno archivo selec.
Producto	[SKECHOSCOOTER] Patinete Eléctrico Skateflash ECHO
EAN13	8436567348699
Versión	V1

- SkateFlash revisará y validará la garantía.

5. TIENDA: COMPRA DE REPUESTOS, ACCESORIOS Y PRODUCTOS EN CARTERA

- Acceder en el menú superior: **Tienda**. Si no le aparece, por favor, informar en spareparts@skateflash.com
- En el menú de la parte izquierda puede visualizar los productos según su categoría, al igual que realizar búsqueda por EAN/nombre.

Envíos disponibles solo a Península y Baleares
Precios sin IVA

Buscar... Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente Ordenar por

Todos los productos
PATINETES
EBIKES
ACCESORIOS
➤ REPUESTOS

[MODEL_US] Skateflash Model US REF: 8435682101547 1.073,55 €	[FLY.InnerTube] E-BIKE FLY Cámara aire REF: 8436567350265 15,70 €	[FAT.InnerTube] E-BIKE FAT Cámara de aire REF: 8436567350272 45,87 €

- Al seleccionar el producto que desea comprar, seleccionar **Pagar ahora**:

Revisar pedido Dirección Confirmar pedido

Producto	Cantidad	Precio
Skateflash Model US	1	1.073,55 €

Seguir comprando Pagar ahora

Total del pedido

Entrega:	30,00 €
Subtotal:	1.103,55 €
Impuestos:	231,75 €
Total:	1.335,30 €

Tengo un código promocional Pagar ahora

- Revisar la dirección de **Facturación & Envío**. En caso de que sea diferente, **Editar**.

Revisar pedido Dirección Confirmar pedido

Facturación & Envío: sfsdfd 3, 46870 OntInvent Valencia, España [Editar](#)
Método de envío: Gastos de envío Península 30,00 €

Pagar con

Transferencia bancaria a ES46 0049 3376 5521 1408 8264

Redsys
Después de hacer clic en el botón de pago será redirigido a la pasarela de pago de Redsys.

Volver al Carrito Pagar ahora

Producto	Cantidad	Precio
Skateflash Model US	1.0	1.073,55 €
Entrega:		30,00 €
Subtotal:		1.103,55 €
Impuestos:		231,75 €
Total:		1.335,30 €

Tengo un código promocional

➤ FORMAS DE PAGO:

▪ **Transferencia bancaria:**

- Estos pedidos se quedarán pendientes de revisión por parte de Administración. Se confirmarán una vez llegue el pago correspondiente.
- Cliente profesional con riesgo activo y no excedido, puede seleccionar esta modalidad para acogerse a su forma habitual de pago. Únicamente para compra de accesorios y productos en cartera; los repuestos deben pagarse anticipadamente (gestionar pedidos de forma independiente).

Inicio Servicio técnico Garantías Contáctenos Tienda

Orden SO220474

Información del Pago:

Transferencia bancaria a ES46 0049 3376 5521 1408 8264 **Total: 1.335,30 €**

▲ **Pendiente...** El pedido será validado después de recibir el pago.

Comunicación: SO220474

Facturación & Envío: sfsdfd 3, 46870 Ontinyent Valencia, España

Producto	Cantidad	Precio
Skateflash Model US	1.0	1.073,55 €
Entrega:		30,00 €
Subtotal:		1.103,55 €
Impuestos:		231,75 €
Total:		1.335,30 €

▪ **Pago anticipado con tarjeta:**

- Tras el pago anticipado con tarjeta en la pasarela de pagos Redsys, se confirmará de forma automática su pedido y se gestionará su envío en el plazo estimado.

1 Selección método de pago 2 Comprobación autenticación 3 Solicitando Autorización 4 Resultado Transacción

Datos de la operación

Importe: **1.335,30 €**

Comercio: QD GLOBAL INTERNATIONAL S (ESPAÑA)

Terminal: 357239375-1

Pedido: SO220475-1

Fecha: 04/05/2023 17:31

Descripción producto: SKATEFLASH

Pagar con Tarjeta VISA Mastercard American Express JCB Discover

Nº Tarjeta:

Caducidad: mm aa

CVV:

Cancelar Pagar

VISA Mastercard JCB Discover ProtectBuy

Orden SO220475 Confirmado

Gracias por su pedido. [Imprimir](#)

Información del Pago:

Redsys **Total: 14,19 €**

Tu pago se ha procesado con éxito. ¡Gracias!

Facturación & Envío: sfsdfd 3, 46870 Ontinyent Valencia, España

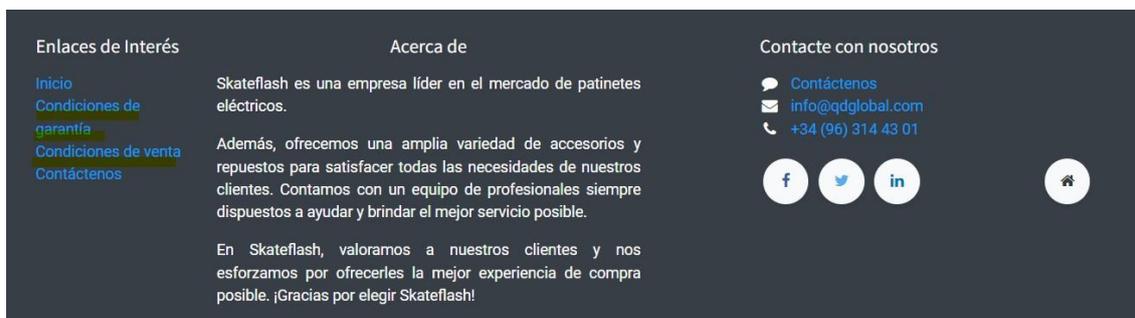
Producto	Cantidad	Precio
E-BIKE MTB Cable de freno	1.0	4,30 €
Entrega:		7,43 €
Subtotal:		11,73 €
Impuestos:		2,46 €
Total:		14,19 €

- El historial de pedidos queda registrado en **Inicio | Accede a tu información | Acceder | Presupuestos:**



6. CONDICIONES DE VENTA SKATEFLASH

Indicadas en apartado pie de página:



Plazo preparación pedido: 24-48h hábiles

Plazo entrega desde la expedición: 48-72h hábiles

Notificación de incidencias en entrega de mercancía:

Cualquier incidencia en la entrega de mercancía, reparaciones y/o transporte deben notificarse en un período máximo de 48h desde su recepción al correo correspondiente, aportando pruebas documentales y fotográficas del estado del producto.

Si se detecta que la mercancía llega golpeada o con daños visibles en su embalaje exterior se debe indicar en el albarán de entrega de la agencia de transporte y notificarlo por correo, adjuntando las siguientes fotos:

- Foto de la etiqueta donde conste la expedición y el bulto / pallet.
- Foto del embalaje exterior
- Foto del embalaje interior
- Fotos del producto y del daño sufrido por el producto

No se admitirán reclamaciones pasado ese plazo.

Cancelación de pedidos:

Si el pedido no ha sido expedido todavía, el cliente puede cancelar su pedido y se realizará el reembolso correspondiente.

Si el pedido ha sido expedido y el cliente ya no lo quiere, debe rechazarlo a la agencia de transporte. Una vez llegue, se revisará y se realizará el reembolso parcial, descontando los gastos de transporte correspondientes.

Devoluciones

En caso de devolución de un producto, si este no presenta un defecto de fábrica, el cliente debe asumir los gastos de transporte correspondientes, así como cualquier otro gasto relacionado.

Consultas repuestos

Para cualquier consulta sobre repuestos, el cliente debe dirigirse a: spareparts@skateflash.com

7. CONDICIONES NACIONALES DE GARANTÍA PATINETES/BICIS

Indicadas en apartado pie de página **Condiciones de garantía:**

PLAZO GARANTÍA: 36 meses en el producto y 24 meses en la batería desde el suministro de la mercancía al distribuidor por las faltas de conformidad (*para compras realizadas a partir de enero 2022*) y 24 meses (*para compras realizadas anteriormente*).

SISTEMA DE GESTIÓN: solicitud, gestión y comunicación a través de nuestro portal CLM. Imprescindible aportar factura original e indicar nº de serie.

¿Quién debe gestionar la incidencia?

- En caso de ventas directas SkateFlash, el cliente final.
- En caso de ventas indirectas, el vendedor.

CONDICIONES DOA (“Dead on arrival”): 14 días desde el suministro de la mercancía. Producto con avería de origen, completo con embalaje, manuales y accesorios originales y en perfecto estado estético, sin signos de uso prolongado, golpes, mal uso o manipulación por parte del cliente. Tras confirmarse el defecto de fábrica y condiciones por SAT oficial, se soluciona mediante sustitución del producto. En caso contrario, se gestionará como proceso RMA. La notificación y solicitud DOA debe realizarse en nuestro portal en el plazo establecido.

CONDICIONES GARANTÍA (RMA): una vez superado el plazo de 14 días. La garantía únicamente cubre defectos de fábrica y las consecuencias que estos hayan podido ocasionar en el resto del producto durante el plazo establecido. El producto debe enviarse con su caja, embalaje y accesorios originales, o en su defecto con un embalaje apropiado y correctamente protegido. El servicio técnico autorizado será el encargado del objeto de decisión de la garantía bajo su criterio.

ANULACIÓN DE LA GARANTÍA: Estarán fuera de garantía aquellos productos que presenten:

- Daños en la electrónica producidos por suciedad, humedad, signos de agua, óxido, fuego o cualquier otro elemento natural, componentes o cables quemados.
- Daños en el equipo producidos por golpes, accidentes, mal uso o uso abusivo del artículo.
- Daños en la electrónica producidos por uso de cargadores no oficiales.
- Desgaste en componentes consumibles producidos por el uso natural o excesivo (neumáticos, pastillas de freno, batería, etcétera). La pérdida de autonomía de la batería debido al uso (voltaje por debajo del 60% de su capacidad máxima).
- Manipulación por parte de personal ajeno al servicio técnico autorizado de SkateFlash, ya sea mecánico o electrónico, sustitución de componentes electrónicos no originales, y/o manipulación de parámetros del display.

- Daños producidos por causas ajenas al dispositivo o sus accesorios, como cargas irregulares, sobretensiones y exposición a temperaturas extremas.
- Falta de mantenimiento y de cargas periódicas, así como largos períodos de inactividad. Ciclos de carga superiores al valor máximo establecido.
- La manipulación del número de serie grabado en el chasis del producto o manipulación de la factura de compra.

Es recomendable revisar su manual de usuario, sobre todo los siguientes apartados: “Antes de empezar”, “Aviso de seguridad”, “Uso y mantenimiento” y “Servicio atención cliente y garantía”.

FUERA DE LA GARANTÍA – EMISIÓN DE PRESUPUESTOS

En el caso de que un proceso DOA/RMA esté FUERA DE GARANTÍA se emitirá y se enviará un presupuesto con sus correspondientes condiciones específicas a través del sistema al correo de contacto del CLM.

El cliente debe cubrir los gastos de transporte ocasionados según la tarifa vigente, independientemente de que acepte o rechace el presupuesto de reparación.

El cliente dispone de 30 días naturales para indicar su respuesta por correo al buzón correspondiente; pasado este plazo pueden generarse costes adicionales en materia de almacenaje o actualización de costes.

1. **ACEPTACIÓN DEL PRESUPUESTO.** El cliente debe realizar el pago de forma anticipada mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito, indicando en concepto el nº de CLM o RMA. Una vez recibido el pago, se procederá con la reparación y envío del producto.
El cliente debe revisar los datos de facturación antes del pago. Todas las piezas del presupuesto tienen una bonificación ya aplicada en el coste final debido al reciclaje de las piezas dañadas y/o retiradas. Con la aceptación y el pago del presupuesto sin la modificación del coste de los repuestos, el cliente renuncia al retorno de las piezas sustituidas.
2. **RECHAZO DEL PRESUPUESTO.** El cliente tiene dos opciones:
 - 2.1 Recuperar su equipo, abonando los gastos de transporte y gastos de almacenaje si proceden y se procederá con el retorno del producto.
 - 2.2 Autorizar que el producto quede a disposición de SkateFlash para su destrucción. En este caso, el producto no se podrá reclamar ni recuperar.

A partir de los 30 días desde la emisión del presupuesto se aplicarán con carácter retroactivo 3€ por día en concepto de almacenaje, iniciando desde la fecha de emisión del presupuesto. Cuando el valor de almacenaje haya superado el valor residual del producto o hayan pasado los 90 días naturales desde la emisión del presupuesto, SkateFlash está autorizado para destruir el equipo y éste no podrá recuperarse ni reclamarse.