

CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA NACIONALES

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 <https://b2b.skateflash.com> (ver "Guía Portal Cliente – SkateFlash"); imprescindible aportar factura original e indicar nº de serie.

¿Quién debe gestionar la incidencia?

- En caso de ventas directas SkateFlash, el cliente final (ver "Protocolo SPV-Cliente Particular").
- En caso de ventas indirectas, el vendedor (ver "Protocolo SPV-Cliente Profesional").

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 o componentes 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 EMPRESA, ya sea mecánico o electrónico, sustitución de componentes electrónicos no originales, manipulación del cableado / deslimitación 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 al correo de contacto del CLM. El presupuesto incluirá fotos o pruebas documentales y justificación clara de los motivos de rechazo de garantía.

El cliente deberá cubrir con todos los gastos relacionados, independiente 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, 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.

PLAZO MÁXIMO SOLICITUD DE REPUESTOS: Máximo 24 meses desde que el producto deja de comercializarse. Para solicitud de repuestos, debe realizar un pedido a través de la tienda del Portal Cliente o por correo a spareparts@skateflash.com.

NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS EN ENTREGA DE MERCANCÍA / REPARACIONES:

Cualquier incidencia en las entregas 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.