

## PROTOCOLO SERVICIO ASISTENCIA TÉCNICA

PREMIUM ofrece un Servicio de Asistencia Técnica (SAT) para sus clientes que consiste en reparación, modificación o ajuste de los productos suministrados.

Este servicio se encuentra ubicado en nuestras instalaciones. A continuación, detallamos las instrucciones a seguir para el envío de productos a reparar:

### INSTRUCCIONES DE ENVÍO

- El envío debe hacerse SIEMPRE a portes pagados.
- En el exterior del embalaje debe haber un documento que indique el contenido del paquete
- Se debe adjuntar un albarán al material indicando datos del remitente y una descripción del problema detectado.
- Se debe indicar persona de contacto y especificar claramente si se requiere presupuesto previo a la reparación o por el contrario se debe reparar directamente, lo que implica una aceptación directa del presupuesto.
- El envío debe indicar en la etiqueta de envío "A la atención del Servicio Asistencia Técnica o SAT".

PREMIUM S.A. se reserva el derecho de devolver las reparaciones que lleguen sin documentación e indicación alguna.

### GARANTÍA

El Departamento de Servicio de Asistencia Técnica o SAT llevará a cabo un análisis, con el objetivo de comprobar si la reclamación está justificada o no.

Para poder considerar que un producto esté en garantía se debe cumplir, o con los requisitos que establecen las Condiciones Generales de Venta disponibles en [www.premium.es](http://www.premium.es) o, en caso de que exista, en el contrato asociado a la venta de productos hechos a medida.

Las garantías establecidas en estos documentos no deberán cubrir los daños o fallos de funcionamiento causados por:

- Accidentes o uso negligente, erróneo o inapropiado.
- No haber seguido las instrucciones y especificaciones establecidas en la ficha técnica del producto.
- Modificaciones y/o intentos de reparación no autorizados por Premium.
- Daños causados por incendios, inundaciones, terremotos, descargas atmosféricas, acciones por parte de terceros o de cualquier otra razón fuera de las condiciones normales de funcionamiento de los equipos y fuera del control de Premium.
- Transporte inadecuado.

En el caso de que la determinación de la reclamación no está justificada, se emitirá un presupuesto con anterioridad a la reparación de los equipos con su diagnóstico.

PREMIUM S.A., salvo acuerdo contractual, se reserva el derecho a no reparar ningún producto que tenga 10 años o más de vida.

PREMIUM S.A. se reserva el derecho a no gestionar la reparación de unidades que hayan sido reparadas previamente en nuestras instalaciones

## **PRESUPUESTOS**

- El precio por hora del Servicio de Asistencia Técnica o SAT es de 50€ + IVA.
- El número mínimo de horas facturadas del Servicio de Asistencia Técnica será de 2 horas.
- Los materiales empleados en la reparación serán facturados aparte.
- En caso de que no se acepte el presupuesto, se deberá abonar 1 hora de trabajo del Servicio de Asistencia Técnica y el producto se devolverá a portes debidos.
- Si después del análisis se comprueba que, según especificaciones técnicas, el producto funciona correctamente, el cliente deberá abonar 2 horas de trabajo del Servicio de Asistencia Técnica y el producto se devolverá a portes debidos.
- Toda reparación cuyo presupuesto no haya sido contestado por parte del cliente en un plazo máximo de 6 meses, se reciclará.
- Una vez aceptado el presupuesto, toda reparación que no se reclame por parte del cliente en un plazo de 2 años se reciclará igualmente.

## **DEVOLUCIÓN A CLIENTE**

Una vez analizada la fuente, aceptado el presupuesto y reparada la unidad, PREMIUM devolverá el material reparado:

- A portes pagados si la reparación está en garantía (Incoterm DAP).
- A portes debidos si la reparación no está en garantía (Incoterm EXW).

## **GARANTÍA DEL MATERIAL REPARADO**

PREMIUM S.A. garantiza todas sus reparaciones por un periodo de 1 año natural. Esta garantía es independiente de la que ya ofrece el producto y cubre exclusivamente la parte reparada

## **DIRECCIÓN DE ENVÍO:**

PREMIUM S.A.

C/ Pablo Iglesias, 43-45, Local 3 (Planta Baja)

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT, 08908

BARCELONA

Horario entrega 7-15h

## **CONTACTO:**

PREMIUM S.A.

Tel: +34 93 223 26 85

premium@premiumpsu.com