

## Procedimiento y condiciones de garantía.

### **Gracias por leer con cuidado.**

Todas las reclamaciones de garantía y los bienes devueltos son manejadas por nuestro **departamento técnico**, que está disponible de lunes a viernes de 8h a 20h, sábado y domingo 10h a 15h GMT, +44 (0) 1254 302 490 (Inglés solamente) o bien por correo electrónico [technicalsupport@deviueurope.com](mailto:technicalsupport@deviueurope.com) (multilingüe).

### Garantía

Aplicable a partir del 1 de Julio de 2011, **deView** Europe ofrece el siguiente período de garantía a menos que se indique por escrito lo contrario:

- Monitor LCD: **36 meses a partir de la fecha de la factura.**
- Cámaras, incluidas las cámaras cilíndrico, cámaras fijas, cámaras anti vandalismo y cámaras de cajeros automáticos: **36 meses a partir de la fecha de la factura.**

La garantía cubre cualquier mal funcionamiento debido a defectos de diseño / fabricación y no cubre defectos resultantes de la negligencia, mala instalación o uso indebido del producto.

**Cualquier daño, modificación de cables o apertura de las unidades selladas, anulará la garantía.**

### Obtención de un número de devolución

Antes de obtener un número de devolución, primero debe contactar con nuestro Servicio, para discutir el fallo y confirmar que el producto debe ser devuelto para otras pruebas.

Usted tendrá que proporcionar la siguiente información:

- Nombre de la empresa y de contacto;
- Devolver el producto de referencia;
- Cantidad;
- Número de serie;
- Descripción detallada del problema;

Nuestro departamento técnico enviará un formulario de retorno que muestra el número de retorno y producto (s) autorizado(s) para el retorno.

Los números de retorno son válidos durante **14 días a partir de la fecha de su expedición**. Cualquier número de retorno de más de 14 días debe ser revalidado con nuestro Departamento Técnico.

### Devolución del producto

Después de obtener un número de devolución, debe enviar los productos a la siguiente dirección:

Technical Support Department  
**deView** Europe  
Falcon Court  
Petre Road  
Clayton-Le-Moors  
Accrington  
Lancashire  
BB5 5JZ – UK

Los cargos de devolución correrán a su cargo.

Todos los productos deben estar embalados cuidadosamente para evitar daños durante el transporte y dotados de sus **cables, conectores y accesorios originales**. Siempre que sea posible, utilice el embalaje original. Cualquier producto dañado durante el transporte o recibido en malas condiciones no será cubierto por la garantía.

**deView** Europe no será responsable de cualquier pérdida o daño sufrido durante el envío.

Todos los productos deben ir acompañados del formulario de retorno con un número de devolución válido y número de retorno indicado claramente en el exterior del paquete.

Cualquier producto devuelto sin un número de devolución válido será rechazado.

### Tratamiento de los productos devueltos

**El número de retorno no garantiza la aplicación de la garantía, el envío de una sustitución o una aprobación de crédito.**

Después de probar el producto defectuoso, le será permitido, según nuestra única discreción, repararlo o sustituirlo con un producto idéntico o con especificaciones equivalentes, o bien el reembolso total o parcialmente el valor del producto.

Si el producto ya no está cubierto por la garantía o se ha devuelto dañado, la reparación o sustitución del producto se puede realizar a un precio que se determinará tras la recepción del mismo.

Si el producto es devuelto en malas condiciones, será objeto de una comisión de gestión de 15 euros y en virtud de la garantía podrá ser rechazada.

**Todos los productos devueltos y que no impliquen un mal funcionamiento estarán sujetos a gastos administrativos y a pruebas de 15 euros, más los gastos de transporte relacionados con su devolución.**

### Sustitución anticipada

También puede solicitar una sustitución anticipada. En este caso, será necesario enviar un pedido para la sustitución anticipada y seguir el procedimiento explicado anteriormente para devolver el producto defectuoso. Usted recibirá una factura por la sustitución anticipada.

**Después de probar el producto devuelto y si se acepta el defecto, le enviaremos una carta de crédito**

**deView Europe se compromete a ofrecer un servicio rápido y eficiente, así como un excelente servicio al cliente. Nuestra intención es procesar todas las devoluciones dentro de los cinco días siguientes a la fecha de recepción para asegurar la continua satisfacción de nuestros clientes.**