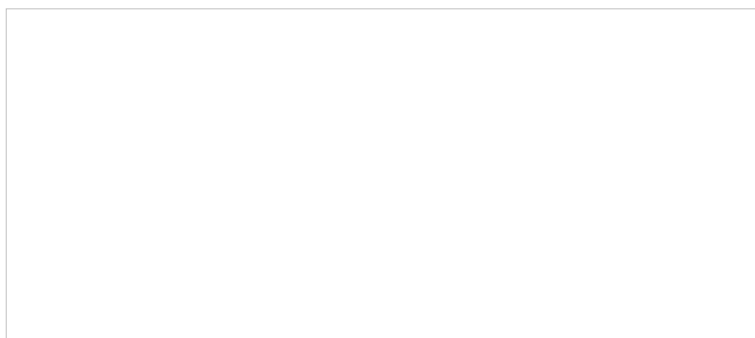




SONDER REGULACIÓN, S.A.

Energy Control



Asunto: Procedimiento Incidencias

Fecha: 01/01/19

Les detallamos procedimiento a seguir en caso de incidencia con nuestros fabricados:

1º) Estar delante del aparato conectado y alimentado

Llamar al teléfono 807 11 70 01. Horario SAT 07:00H a 14:00H; De lunes a viernes (Teléfono de tarificación especial)

En la mayoría de los casos siguiendo las indicaciones telefónicas de nuestro S.A.T. se resuelve la incidencia. Ya sea efectuando un "reset" o modificando algún parámetro en la programación.

En caso de no poder solventar la incidencia seguir las indicaciones que le facilite el S.A.T.

2º) En el caso de remitir el aparato a fabrica (Avda. La Llana 93, 08191 Rubí; Barcelona). Atención S.A.T.

Remitir a portes pagados. No se admitirá mercancía a portes debidos.

Si se trata de un control telefónico GSM, recomendamos enviar con el aparato, la tarjeta SIM con la que va a funcionar.

Junto al aparato debe figurar una explicación con la incidencia. No son válidas las típicas ("No va", o "No funciona"). Una pequeña indicación sería, por ejemplo:

"el relé 2 no se activa al llegar a la temperatura asignada", o "aparentemente funciona bien y a los 2 días de funcionamiento...".

También debe constar una persona de contacto, un teléfono y un email, para posibles "consultas".

Nuestro S.A.T. analizará el aparato y emitirá un informe con el diagnóstico. Este informe se remite SIEMPRE con el aparato

En caso de tratarse de garantía SONDER procederá a su tramitación en los términos que comprende este concepto. Y se remitirá el aparato a portes pagados al remitente.

Si por el contrario no fuera objeto de garantía tiene un coste de 8€ neto+ IVA en concepto de revisión y diagnóstico de la anomalía.

En el caso de actualización de software tiene un coste de 5€ neto + IVA.

Remitiremos el informe al email solicitado anteriormente. En dicho informe incluiremos el importe de la reparación. En el caso de aceptación, por escrito, de la misma se descontarán los 8€ de revisión del total de la factura.

Sí una vez comunicado el importe de la reparación no obtuviéramos una respuesta de reparación o devolución, en un periodo de 1 mes. Procederíamos a su envío sin reparar, efectuando el cargo anteriormente descrito.

El material se devolverá en las mismas condiciones que se reciba. La reparación NO incluye embalaje, ni precintado, ni sondas, ni cualquier elemento no recibido.

Para más detalle ver: https://www.sonderregulacion.com/pdf/CAS/Condiciones_Generales_de_Venta_y_Garantia.pdf

