



POLÍTICA DEL SERVICIO POST-VENTA.

Periodo de garantía

DAS Audio ofrece al propietario original un periodo de garantía, sobre defectos y mano de obra, de dos años para piezas de electrónica, de cinco años para los componentes del altavoz y de dos años para las cajas acústicas y todas las demás piezas de DAS Audio.

Todos los productos de DAS Audio son revisados exhaustivamente antes de su embalado y envío, por lo tanto, es responsabilidad de la parte receptora la inspección de todas las mercancías a su llegada para detectar daños (ocultos o no) debidos a un transporte negligente.

La garantía cubre:

- todos los defectos en materiales y mano de obra.

La garantía no cubre:

- daños causados por accidentes, mal uso, abuso, negligencia o modificación del producto.
- daños causados por estrés mecánico, impacto o similar.
- daños ocurridos durante el transporte.
- daños resultantes del incumplimiento de las instrucciones contenidas en los manuales de usuario y/o de instalación.
- reclamaciones causadas por falsas declaraciones o malas interpretaciones del vendedor o propietario.
- cualquier producto de DAS Audio en el que ha sido borrado o alterado su número de serie.
- cualquier signo o intento de reparar las piezas dañadas.

Acciones que la garantía cubre:

- coste de materiales y mano de obra de todas las reparaciones que estén cubiertas por la garantía, en la factoría.
- gastos en transporte de retorno.

Acciones que la garantía no cubre:

- gastos de envío de entrada.
- nuevo embalaje y reembalado para envío. DAS Audio reemplazará todos los embalajes usados antes de reenviar.
- piezas nuevas como recambio, salvo que el fabricante especifique lo contrario.

Antes de devolver cualquier material de DAS Audio a la factoría, debe explicar su caso a nuestro departamento de Asistencia Técnica mediante el Formulario de Soporte al Cliente que hay en la web (*), y éste le remitirá un número RMA (Return Materials Authorization), en el caso de tener que enviar el material a la factoría. Todo material que vuelva a la factoría deberá hacerlo con los portes pagados, salvo que D.A.S. le haya indicado lo contrario.

Información que debe acompañar a su mercancía (en caso de reenviar material a la factoría)

- Marque los paquetes con el número RMA que se le ha asignado.
- Copia del Formulario de Soporte relleno que encontrará en la web (*).
- Nombre de la Persona de Contacto.
- Teléfono, fax o e-mail.
- Dirección para el retorno de la mercancía.





Procedimiento de Garantía

- Las partes electrónicas deben ser enviadas a la factoría para su evaluación por nuestro equipo técnico, cuando se le soliciten.
- Consulte la página número 1 para acciones que la garantía cubre o no cubre.
- Para optimizar el coste de transporte, una opción podría ser la de enviar varias partes dañadas en una sola entrega.
- El embalado es importante para el producto. Por favor, siga las instrucciones en el ANEXO.
- Las partes electrónicas manipuladas no están cubiertas por la garantía.
- Las partes no electrónicas o partes pasivas pueden ser evaluadas mediante por imágenes, a menos que se especifique lo contrario por el fabricante.
- Todos los fallos que no estén cubiertos por la garantía se le cobrarán para la reparación y el envío.

NOTAS:

Este documento y su contenido reemplazan todos los documentos anteriores relacionados con esta materia.

(*) El Formulario de Soporte al Cliente podrá encontrarlo en nuestra web en: [Link](#)

Valencia, 24/04/15.



ANEXO: Indicaciones para un embalado correcto

Con el fin de garantizar el transporte seguro de los módulos, por favor asegúrese de un método adecuado envío.

Esto es importante, ya que sólo los productos que han sido manipulados y envasados correctamente están cubiertos por la garantía.

Los módulos siempre deben ser embalados en bolsas anti-ESD (**E**lectro**S**tatic **D**ischarge o descarga electrostática) y separados unos de otros con material absorbente al choque para evitar daños durante el transporte.

Las siguientes imágenes son ejemplos de envasado correcto e incorrecto:

Embalado correcto!



Fig 1. Dos formas comunes para el embalado.

Embalado incorrecto!



Protección ESD OK pero sin protección frente a estrés mecánico – Sin Garantía.



Modulos sin protección – Sin Garantía.