

Política de servicio de MIDTRONICS

Estimado cliente,

En el caso improbable de que esté experimentando problemas técnicos con su dispositivo de servicio de baterías Midtronics, tenga en cuenta que, para su comodidad, estamos trabajando con socios de servicio locales en toda Europa que le ayudarán si su dispositivo necesita reparación.

En el mundo de los negocios, que difiere significativamente del mundo de los consumidores en lo que respecta a los derechos de garantía, es habitual que el cliente comercial compruebe el dispositivo en el momento de la recepción inicial para detectar fallos de funcionamiento o daños. Si alguna vez recibe un aparato defectuoso, tiene derecho a devolverlo sin coste alguno a la parte que le vendió el aparato, en este caso Bosch. Por favor, llame a su servicio de atención al cliente de Bosch para organizar la devolución a Bosch.

Si el dispositivo deja de funcionar como se esperaba, le pedimos que se ponga en contacto con nosotros a través de nuestra página web (<https://europe.midtronics.com/customer-support/>) para rellenar un formulario de consulta de servicio (por favor, no se ponga en contacto directamente con un socio de servicio). En función de su solicitud de servicio, el equipo de servicio de Midtronics intentará recuperar su unidad de forma remota o solicitará al socio de servicio más cercano que se ponga en contacto con usted para realizar un diagnóstico y una reparación más exhaustivos.

Si su dispositivo requiere reparación, se le darán instrucciones sobre qué piezas debe devolver para que se pueda completar la reparación y la ubicación del socio de servicio para el envío. Usted será responsable de preparar el dispositivo adecuadamente para el envío y de cualquier gasto de envío relacionado con el lugar de reparación. Una vez recibido por el socio de servicio, éste comprobará si el dispositivo presenta fallos y evaluará si la reclamación es válida. La garantía de los productos Midtronics es de 24 meses. Para respaldar una reclamación de garantía, es posible que se solicite al usuario final una prueba de compra que confirme la fecha de entrega.

- Si se trata de una reclamación válida, el socio de servicio reparará su dispositivo y lo devolverá a su taller de forma gratuita. No se reembolsarán los gastos de transporte en los que haya incurrido.
- Si la reclamación no es válida dentro de la garantía, el Socio de Servicio le proporcionará una estimación de costes en 48 horas para la reparación del dispositivo.
- Los daños en los cables no forman parte de la garantía estándar, ya que se consideran piezas de desgaste. La garantía de los cables se juzgará caso por caso.
- Midtronics tiene como objetivo un tiempo de respuesta del servicio de 48 horas. En caso de reparación en garantía, la unidad se devolverá al cliente en un plazo de 48 horas.

Algunos consejos útiles:

Trate sus cables y abrazaderas con cuidado. Protéjalos de la corrosión y de los golpes. Guarde el aparato en un lugar donde no pueda caerse ni quedar expuesto a líquidos, calor y luz solar directa. La mayoría de los fallos se deben a cables dañados. Por lo tanto, compruebe la conexión de los cables; busque daños visuales en cables y abrazaderas.