



Condiciones y Procedimientos para devoluciones

Garantías

Para productos de las marcas Ksix y Contact:

En base a la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios - Real Decreto Legislativo -1/2007 Artículos 123, 126 - Atlantis Internacional ofrece los siguientes períodos de garantía para los productos de marca Ksix y Contact:

- Fundas, baterías y auriculares manos libres (Productos consumibles): 6 meses.
- Productos de naturaleza duradera: 2 años

Para productos originales y otras marcas:

Los períodos de garantía corresponden a la política de cada marca. Generalmente todos los fabricantes ofrecen 2 años de garantía sobre sus productos, excepto para sus productos consumibles.

Concepto DOA (Dead On Arrival):

Un DOA corresponde a un producto nuevo que al recibirse presenta un defecto de funcionamiento. Un producto será considerado DOA siempre que se solicite su devolución durante los primeros 15 días desde su venta al cliente final. El producto deberá devolverse, obligatoriamente, con el ticket de compra del cliente final y su embalaje original en perfecto estado.

Devolución de productos originales y otras marcas

En el caso de fabricantes de accesorios originales para telefonía, teléfonos residenciales y otras marcas especificadas a continuación, Atlantis recomienda que el usuario final del producto se ponga en contacto directamente con el Servicio de Atención Técnica del fabricante en los puntos de contacto siguientes:

Accesorios originales y otras marcas	
Samsung	902-16-72-67
Sony Xperia	902-18-05-76
LG	963-05-05-00
Supertooth	+33 468206788 (Francia) / contact@supertooth.net
Sony	902 402 102 / support.sony-europe.com/
Siemens Gigaset	902-10-39-35

Procedimiento devolución de productos Atlantis

Para tramitar una devolución a Atlantis, el cliente debe realizar una solicitud a través de la página web de Atlantis: www.atlantistelecom.com

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

- 1.- Acceder a la zona de usuario en **www.atlantistelecom.com** con el nombre de usuario y contraseña.
- 2.- Ir al área **Mi Cuenta**, situada en la barra superior de la página. Se desplegará un menú de secciones en el lado izquierdo, ir a la sección **Mis Devoluciones**.
- 3.- En **Mis Devoluciones**, rellenar el formulario online. Introduciendo la referencia del producto, el motivo, observaciones y el número de unidades a devolver. La persona responsable de la devolución puede proporcionar un email, nombre y teléfono de contacto para optimizar la comunicación y el proceso de devolución.
- 4.- El **Servicio de Atención Técnica (SAT)** de Atlantis evaluará la solicitud para aprobarla o rechazarla. Si es aprobada, enviaremos un email con el número de autorización **RMA** (Return Merchandise Authorization) y los datos de nuestro servicio de transporte.

Es imprescindible enviar la mercancía con el número **RMA** en la parte exterior del paquete. Cualquier producto enviado sin haber sido aceptado con antelación será rechazado por el almacén.

Nota: Es obligatorio gestionar las devoluciones por el sitio www.atlantistelecom.com. En ningún caso Atlantis aceptará solicitudes de devolución por otro medio (teléfono, fax, etc.). Si el cliente no tiene usuario y contraseña debe contactar con su comercial o televenta para que le proporcionen uno y lo asistan durante el proceso de asignación de usuario y contraseña.

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN APROBADA

El cliente debe preparar el material con su embalaje original en perfecto estado, introduciendo una copia de dicho formulario en la caja de envío y colocando el número de autorización RMA de forma visible en el exterior del paquete.

En el caso de productos DOA, el cliente debe adjuntar el ticket de venta al cliente final y el embalaje en perfecto estado. El ticket adjuntado debe tener una fecha de compra inferior a los 15 días con respecto a la fecha de solicitud de la devolución. Una vez preparado el producto, el cliente enviará el material a Atlantis **asumiendo el coste de los portes**.

Si el cliente no puede realizar el envío, puede solicitar a Atlantis que recoja el material. El cliente debe ponerse en contacto con la **agencia de transporte ASM**, indicando el código de cuenta **1407**, el nombre de la empresa: **Atlantis Internacional S.L.** y el número **RMA asignado**, a la dirección de email: **asm.682@asmred.es** (sólo península).

En tal caso, **Atlantis realizará un cargo de 4,90 EUR por el coste de la recogida del material de devolución**. Atlantis recibirá el material y contactará al cliente para informarle sobre el seguimiento del proceso. Si el cliente solicitó recogida de material y no lo tiene preparado el día de la entrega a la agencia de transporte, **Atlantis realizará igualmente el cargo de 4,90 EUR por cada recogida fallida**.

En cuanto a devoluciones de Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta, Melilla y Gibraltar, el cliente debe ponerse en contacto utilizando la siguiente dirección de email: logistica.pedidos@atlantistelecom.com. En estos casos, realizamos una cotización personalizada según las características del material a devolver.

Aviso y vigencia de número RMA

Atlantis Internacional no aceptará ninguna devolución que no haya sido autorizada o que no indique su correspondiente número **RMA** en la parte externa del paquete. Informamos que los números **RMA** tienen una vigencia de 15 días. Si el cliente no ha realizado el envío en dicho plazo, la solicitud será eliminada y deberá solicitar un nuevo número **RMA**.

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN RECHAZADA

Nuestro **SAT** podrá rechazar la solicitud de devolución, previa evaluación, en dos instancias:

- 1. Cuando se envía el formulario online.** Si la descripción, fecha u otro motivo en el formulario no cumple la política de garantía y devolución.
- 2. Cuando el material devuelto llega al almacén.** Si el producto a devolver no está defectuoso o si no cumple las condiciones de garantía y devolución al llegar al almacén de Atlantis.

Cuando **SAT** rechace una solicitud de devolución, un comercial o televenta contactará con el cliente para informarle el motivo del rechazo.

Si el cliente envió material a devolver y fue rechazado en su llegada al almacén, dispone de un plazo de 3 meses (90 días) para recuperar el material rechazado. En el caso de no hacerlo, Atlantis procederá a la destrucción del mismo. El cliente podrá recuperar el material rechazado de dos formas: solicitar que se le adjunte el material rechazado en su próximo pedido de compra a Atlantis o recogerlo mediante una agencia de transporte, pagando el coste de los portes.

DEVOLUCIÓN APROBADA Y SU RESOLUCIÓN

Ksix y Contact:

El **SAT** procesará la devolución. Realizará un cambio del producto en garantía o realizará una nota de abono en la cuenta de Atlantis del cliente por el producto devuelto. Dicho abono se compensará contra un nuevo pedido de material a Atlantis. En ningún caso, Atlantis realizará una transferencia o pago por un abono de una devolución.

Originales y otras marcas:

Atlantis enviará el producto al **SAT** del fabricante correspondiente que procederá a su reparación, cambio de producto o abono, para los productos en garantía.

Otros casos

En el caso excepcional que se autorice la devolución de un producto no defectuoso, Atlantis realizará un cargo de 0,30 EUR por unidad devuelta en concepto de reciclaje y acondicionamiento de embalajes.

Devolución por error de pedido

En el caso de error de pedido, el cliente dispone de un plazo de dos semanas para solicitar la devolución del producto enviado por error de pedido. Todo producto debe ser devuelto en perfecto estado.